



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA



**CALIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA QALI WARMA Y**

**SATISFACCIÓN EN BENEFICIARIOS DE LAS**

**INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE LOS**

**DISTRITOS PUNO Y LARAQUERI, 2022**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. LUZ KENYI APAZA MAMANI**

**Bach. MARY ANTONIETA ZAMALLOA MIRANDA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN SOCIOLOGÍA**

**PUNO – PERÚ**

**2023**



NOMBRE DEL TRABAJO

**CALIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA  
QALI WARMA Y SATISFACCIÓN EN BENEFICIARIOS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE LOS DISTRITOS PUNO Y LARAQUERI, 2022**

AUTOR

**Luz Kenyi Apaza Mamani /Mary Antoniet a Zamalloa Miranda**

RECuento DE PALABRAS

**17477 Words**

RECuento DE CARACTERES

**95083 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**103 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**4.2MB**

FECHA DE ENTREGA

**Oct 2, 2023 9:44 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Oct 2, 2023 9:45 AM GMT-5**

● **19% de similitud general**

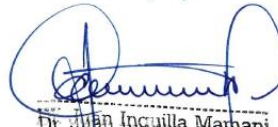
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 18% Base de datos de Internet
- 9% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

  
DR. FERMÍN FRANCISCO CHARUA CHAURI  
Reg. CSP. Nº 0346

  
Dr. Juan Inguilla Mamani  
DOCENTE PRINCIPAL - D.E.



## DEDICATORIAS

*A mis familiares como mi padre Edgar Apaza Beltran y mi madre Alejandrina Mamani*

*Aroquipa por el infinito apoyo, a mi asesor, mis jurados y docentes.*

***Luz Kenyi Apaza Mamani***



*A mis apreciados padres y los sabios consejos de mi hermano y hermana, de mi asesor,  
mis jurados y docentes.*

***Mary Antonieta Zamalloa Miranda***



## AGRADECIMIENTOS

- Agradecemos al Dr. Fermín Francisco Chaiña Chura, quien nos apoyó constantemente como asesor, por la confianza depositada en nosotras y por su orientación profesional y ayuda en la investigación.
- De igual manera agradecemos a los jurados, encabezados por el Dr. Edgar Quispe Mamani como presidente, M. Sc. Félix Abelardo Arizaca Torreblanca como primer miembro y M. Sc. Illich Xavier Talavera Salas como segundo miembro, por sus recomendaciones y aportes al estudio.



# ÍNDICE GENERAL

Pág.

**DEDICATORIAS**

**AGRADECIMIENTOS**

**ÍNDICE GENERAL**

**ÍNDICE DE FIGURAS**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**ÍNDICE DE ACRÓNIMOS**

**RESUMEN ..... 13**

**ABSTRACT..... 14**

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

**1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 16**

**1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA ..... 17**

1.2.1. Pregunta general ..... 17

1.2.2. Preguntas específicas ..... 17

**1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN ..... 18**

1.3.1. Hipótesis general..... 18

1.3.2. Hipótesis específicas..... 18

**1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN ..... 18**

**1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 19**

1.5.1. Objetivo general..... 19



1.5.2. Objetivos específicos .....	19
------------------------------------	----

## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>21</b>
2.1.1. Antecedentes sobre calidad de servicio .....	21
2.1.2. Antecedentes sobre satisfacción .....	22
<b>2.2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>26</b>
2.2.1. Teoría de las políticas públicas .....	26
2.2.2. Teoría de las políticas sociales.....	27
2.2.3. Teoría de la calidad de servicio .....	27
2.2.4. Teoría de la satisfacción .....	29
<b>2.3. MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>29</b>
2.3.1. Programa nacional de alimentación escolar Qali Warma .....	29
2.3.2. Calidad del producto .....	30
2.3.3. Calidad de servicio en salud .....	30
2.3.4. Calidad de servicio en educación.....	31
2.3.5. Satisfacción de los beneficiarios.....	31

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

<b>3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....</b>	<b>33</b>
<b>3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>33</b>
3.2.1. Enfoque epistemológico .....	33



3.2.2. Diseño de la investigación .....	34
3.2.3. Nivel de análisis.....	35
3.2.4. Nivel de alcance del estudio .....	35
3.2.5. Unidad de análisis.....	35
3.2.6. Unidad de observación.....	35
<b>3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....</b>	<b>36</b>
<b>3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</b>	<b>38</b>
3.4.1. Confiabilidad del instrumento .....	39
3.4.2. Prueba de Chi Cuadrado .....	40
<b>3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE ANÁLISIS DE DATOS .....</b>	<b>41</b>

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

<b>4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>42</b>
4.1.1. Aspectos generales de la población .....	42
4.1.2. Calidad del producto .....	44
4.1.3. Calidad de servicio en salud .....	48
4.1.4. Calidad de servicio en educación.....	56
4.1.5. Satisfacción de padres de familia de los beneficiarios y el servicio que brinda en programa Qali Warma.....	58
4.1.6. Calidad de servicio del programa Qali Warma y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios.....	62
<b>4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS .....</b>	<b>64</b>





<b>4.3. DISCUSIÓN .....</b>	<b>68</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>73</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>74</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>75</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>84</b>

**Área:** Política, gestión pública y planificación.

**Línea:** Programas sociales.

**FECHA DE SUSTENTACIÓN:** 04 de octubre del 2023.



## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
<b>Figura 1.</b> Apreciación sobre la distribución de productos que realiza el programa QW según instituciones.....	44
<b>Figura 2.</b> Apreciación sobre la responsabilidad del personal de QW en cuanto a la hora y día de entrega según instituciones.....	45
<b>Figura 3.</b> Apreciación sobre la cantidad de alimentos que entrega el programa según instituciones .....	48
<b>Figura 4.</b> Apreciación en cuanto a los productos nutritivos y de calidad que entrega el programa según instituciones.....	49
<b>Figura 5.</b> Apreciación con respecto a la promoción de adecuados hábitos de alimentación de QW según instituciones.....	51
<b>Figura 6.</b> Apreciación sobre los productos que entrega QW para fortalecer la salud según instituciones .....	52
<b>Figura 7.</b> Apreciación sobre los productos que entrega QW para mejorar los aprendizajes en la educación según instituciones .....	56
<b>Figura 8.</b> Apreciación sobre satisfacción con los mismos alimentos que entrega QW según instituciones .....	58
<b>Figura 9.</b> Apreciación sobre la satisfacción con la cantidad que le entrega el programa según institución .....	59
<b>Figura 10.</b> Calidad de servicio y la satisfacción de padres de los beneficiarios del programa Qali Warma en la IEP 70623 Santa Rosa - Puno .....	62
<b>Figura 11.</b> Calidad de servicio y la satisfacción de padres de los beneficiarios del programa Qali Warma en la IEP 70113 Soquesani Laraqueri.....	63



## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Población universo de las Instituciones Educativas de nivel primaria de la IEP 70623 Santa Rosa de Puno y IEP 70113 Soquesani de Laraqueri .....	36
<b>Tabla 2.</b> Muestra estratificada proporcional de padres de familia de los beneficiarios del programa QW .....	38
<b>Tabla 3.</b> Estimacion de validez y confiabilidad del instrumento Alfa de Cronbach.....	40
<b>Tabla 4.</b> Características sociodemograficas de la población de estudio .....	43
<b>Tabla 5.</b> Tabla de contingencia sobre la apreciación de padres de los beneficiarios en cuanto a la calidad de producto por satisfacción.....	47
<b>Tabla 6.</b> Tabla de contingencia sobre la apreciación de padres de los beneficiarios en cuanto a la calidad de servicio en salud por satisfacción .....	54
<b>Tabla 7.</b> Tabla de contingencia sobre la apreciación de padres de los beneficiarios en cuanto a la calidad de servicio en educación por satisfacción .....	57
<b>Tabla 8.</b> Tabla de contingencia sobre la apreciación de padres de los beneficiarios en cuanto a la satisfacción por los productos que brinda el Estado .....	61
<b>Tabla 9.</b> Prueba de chi-cuadrado sobre calidad del producto del programa Qali Warma y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios.....	65
<b>Tabla 10.</b> Prueba de chi-cuadrado sobre calidad de servicio en salud del programa Qali Warma y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios.....	66
<b>Tabla 11.</b> Prueba de chi-cuadrado sobre calidad de servicio en educación del programa Qali Warma y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios .....	67
<b>Tabla 12.</b> Prueba de chi-cuadrado sobre satisfacción de padres de familia de los beneficiarios y el servicio que brinda el programa Qali Warma.....	68



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

CAE	: Comisión de Alimentación Escolar
IEP	: Institución Educativa Primaria
MIDIS	: Ministerio Desarrollo e Inclusión Social
PNAE	: Programa Nacional de Alimentación Escolar
PNAEQW	: Programa Nacional de Alimentación Escolar “Qali Warma”
CEPAL	: Comisión Económica para América Latina y el Caribe
UNICEF	: Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia



## RESUMEN

La población motivo de investigación recusa el problema alimentario en la infancia. El objetivo es establecer la relación entre calidad de servicio del programa Qali Warma y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios de las instituciones educativas públicas de los distritos Puno y Laraqueri, 2022. La metodología es cuantitativa, de corte transversal, con nivel de análisis micro y no experimental. Se trabajó con una muestra de ciento sesenta y cuatro padres de familia de los beneficiarios, para el procesamiento e interpretación de resultados se utilizó el programa SPSS. El resultado evidencia que existe relación entre calidad de servicio y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios de las instituciones educativas públicas 70623 Santa Rosa - Puno y 70113 Soquesani – Laraqueri. En conclusión, la calidad de servicio en salud, educación y el servicio que brinda el programa Qali Warma satisface positivamente a los padres de familia de los beneficiarios de las instituciones públicas de los distritos Puno y Laraqueri.

**Palabras Clave:** Calidad de servicio, Educación, Qali Warma, Salud, Satisfacción.



## ABSTRACT

The population under investigation rejects the nutritional problem in childhood. The objective is to establish the relationship between quality of service of the Qali Warma Program and the satisfaction of parents of the beneficiaries of the public educational institutions of the Puno and Laraqueri districts, 2022. The methodology is quantitative, cross-sectional, with a level of micro and non-experimental analysis. We worked with a sample of one hundred and sixty-four parents of the beneficiaries; the SPSS program was used to process and interpret the results. The result shows that there is a relationship between quality of service and the satisfaction of parents of the beneficiaries of the public educational institutions 70623 Santa Rosa - Puno and 70113 Soquesani - Laraqueri. In conclusion, the quality of service in health, education and the service provided by the Qali Warma program positively satisfies the parents of the beneficiaries of the public institutions of the Puno and Laraqueri districts.

**Keywords:** Quality of service, Education, Qali Warma, Health, Satisfaction.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

Esta tesis está motivada en la comprensión de la realidad socioeconómica; arraigada por la pobreza que enfrentan la población estudiada en la seguridad alimentaria de la población infantil; frente a esa realidad, CEPAL (2017 y 2019) sustenta que para disminuir la desigualdad y la pobreza se debe de poner en práctica la inclusión social y laboral; es decir, se avanza hacia horizontes de inclusión y participación en aras del desarrollo y la realización de los derechos. Al proporcionar unos ingresos garantizados, acceso a servicios sociales de primer orden y posibilidades de empleo, el objetivo es alcanzar el bienestar social (Abramo, Cecchini y Morales, 2019).

En tanto que, en América Latina y el Caribe los programas sociales aparecen como intervenciones multifacéticas dirigidas al fortalecimiento del capital humano, según la CEPAL (2006), cuyo objetivo principal es brindar oportunidades productivas y actuar a través de diversos mecanismos en el ámbito familiar y comunitario. Cuantiosos programas se crearon para combatir la pobreza en la región, en respuesta a las fluctuaciones de los ciclos económicos y las crisis, pero se están convirtiendo cada vez más en componentes de la política social, dadas las consecuencias negativas a largo plazo de estas últimas, que incluyen un aumento del desempleo estructural y crisis persistentes de la pobreza.

Así mismo, la Organización Mundial de la Salud (2018), en septiembre del 2000, se crearon los Objetivos de Desarrollo del Milenio, para luchar contra la pobreza en varias áreas, incluida la disminución de la pobreza de ingresos, el hambre y las enfermedades.



Por su puesto, el MIDIS (2023) define al Programa Qali Warma como un programa que promete una alimentación nutritiva a estudiantes escolares; además, del nivel secundario en poblaciones indígenas.

El propósito de la investigación es establecer la relación que existe entre calidad de servicio del programa Qali Warma y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios en la IEP 70623 Santa Rosa Puno y IEP 70113 Soquesani Laraqueri, 2022, debido a las constantes denuncias.

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Qali Warma proporciona variadas recetas determinadas por su contenido nutricional, preparadas según las cualidades geográficas, económicas y sociales.

Sin embargo, los padres de los beneficiarios sostienen que dicho programa no satisface sus necesidades debido a las condiciones de calidad insuficientes. Según el diario El Comercio (2017) hubo varias denuncias; al menos 90 niños de entre 6 y 11 años, de la I. E. de Áncash, se enfermaron después de desayunar en la escuela. Ellos presentaron malestar general por consumir alimentos de dicho programa.

Asimismo, en América Noticias (2016), la Defensoría del Pueblo de Huánuco condenó el 17 de octubre el hallazgo de larvas en conservas de pollo que podrían haber sido distribuidas por Qali Warma con destino a la provincia de Huamalés, además, el 13 de setiembre del 2017 fueron decomisados 200 kilos de harina de trigo caducada en la Institución Educativa Túpac Amaru, en Amazonas. Estos alimentos iban a ser distribuidos para cocinar el desayuno para los niños. Esta realidad se da no solo en el contexto urbano, sino también en el medio rural.

No obstante, durante el confinamiento social debido a la pandemia, el Programa realizó entregas de diferentes alimentos como conservas de pescado, leche evaporada,





arroz, quinua, habas, lentejas, charki, aceite vegetal y azúcar en distintas instituciones públicas, tanto como en la ciudad de Puno y en otros distritos, para promover hábitos alimenticios saludables.

Por último, un padre de familia de una institución educativa de Yunguyo arremetió contra el programa Qali Warma tras descubrir decenas de larvas (gusanos) en una lata de pollo enlatado. Afirmó que cuando preparaba los alimentos envasados para sus hijos que asisten a la escuela, al abrir la lata descubrió larvas, lo que fue un descubrimiento decepcionante (Pachamama Radio, 2023).

Por otro lado, los padres de las instituciones educativas 70623 Santa Rosa Puno y 70113 Soquesani Laraqueri aseguran que la Comisión de Alimentación Escolar (CAE) que usualmente preparan los menús en sus hogares, no reciben capacitaciones; solo los miembros del CAE. En cuanto a la infraestructura, los almacenes no son los adecuados. Además, las quejas recibidas por los padres no son atendidas por los trabajadores del programa.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Pregunta general**

¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio del programa Qali Warma y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios de las instituciones educativas públicas de los distritos Puno y Laraqueri, 2022?

### **1.2.2. Preguntas específicas**

- ¿Cuál es la relación entre calidad del producto del programa Qali Warma y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios?
- ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio en salud del programa Qali Warma y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios?



- ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio en educación del programa Qali Warma y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios?
- ¿Cuál es la relación entre la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios y el servicio que brinda el programa Qali Warma?

### **1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Hipótesis general**

La relación que existe es significativa entre calidad de servicio del programa Qali Warma y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios de las instituciones educativas públicas de los distritos Puno y Laraqueri,2022.

#### **1.3.2. Hipótesis específicas**

- La calidad del producto se relaciona significativamente con la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios del programa Qali Warma.
- La calidad de servicio en salud se relaciona significativamente con la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios del programa Qali Warma.
- La calidad de servicio en educación se relaciona significativamente con la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios del programa Qali Warma.
- La satisfacción de padres de familia de los beneficiarios se relaciona significativamente con el servicio que brinda el Programa Qali Warma.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación sobre el Programa que ofrece servicios alimenticios a estudiantes escolares; evidencia con frecuencia múltiples denuncias por el suministro inapropiado del



programa relacionado en las condiciones deterioradas de los productos básicamente en la calidad de los servicios que aporta, causando insatisfacción.

Justificación teórica, se ubica netamente en conocer la asociación de ambas variables en cada institución educativa, así nos permitió conocer a profundidad la satisfacción y atención a beneficiarios.

Justificación práctica, los resultados evidencian una relación entre ambas variables, lo que constituye una base para desarrollar y optimizar la eficacia de los productos que entrega el programa para la población vulnerable, en cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

El paradigma es cuantitativo, la unidad de análisis comprende la calidad de servicio y satisfacción; la unidad de observación está compuesta por padres de familia de los beneficiarios de Qali Warma; para ello, la información se obtuvo mediante un cuestionario. Asimismo, el estudio discurre por causas del método científico con base en sus componentes fundamentales como el problema, las hipótesis, la verificación de las hipótesis y la discusión.

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo general**

Establecer la relación que existe entre calidad de servicio del programa Qali Warma y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios de las instituciones educativas públicas de los distritos Puno y Laraqueri, 2022.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre calidad del producto del programa Qali Warma y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios.



- Determinar la relación entre calidad de servicio en salud del programa Qali Warma y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios.
- Determinar la relación entre calidad de servicio en educación del programa Qali Warma y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios.
- Determinar la relación entre la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios y el servicio que brinda el programa Qali Warma.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para este estudio se tomó en cuenta resultados de referencias teóricas de acuerdo con el estudio, las cuales están estructuradas por variables; así mismo, se tomó en cuenta el tiempo en la que se publicaron las investigaciones

##### 2.1.1. Antecedentes sobre calidad de servicio

Gonzales (2020) concluye en que el 80% están en desacuerdo que exista una apropiada calidad del servicio; asimismo, el 70 % afirman estar disconformes en que el Programa alcance eficazmente sus fines. Por ello, esta tesis finaliza en que la variable de estudio es considerada bajo por los usuarios.

Chauca (2018) demuestra que el índice de percepción de la gestión es 85,7% porque tienen una buena organización y planificación. Similarmente ocurrió con la calidad de servicio con el 87,5% porque presta los servicios con puntualidad, solidez y seguridad para que satisfaga a los beneficiarios. En resumen, este estudio muestra que cualquier programa del Estado bien gestionado, eficaz y que satisface las necesidades siempre tendrá una respuesta positiva frente a las políticas públicas.

Cardenas (2018) con el propósito de establecer la calidad de servicio de QW en un colegio de Andahuaylas, los resultados son buenas calificaciones en confiabilidad 53,14 %, capacidad de respuesta 48,57 %, valores tangibles 59,29 %, y bueno en seguridad 52,86 % y empatía 51,43 %; debido a la confianza de los beneficiarios, porque les ayuda y brindar atención adecuada. Este estudio



demonstró el apoyo del PNAEQW a beneficiarios y sugirió estrategias para seguir mejorando y logrando así la satisfacción general de sus usuarios.

García (2017) concluye evidenciando un nivel alto de 69 % de eficiencia y de 77.1 % de calidad de servicio, debido a que los proveedores son eficaces, cumplen con los plazos y tiempos de entrega, además, que los productos son saludables. En resumen, se sostiene que Qali Warma es eficaz según los participantes del CAE, ya que la mayoría de ellos tiene una visión positiva del programa.

Nolazco (2017) consideró que los hallazgos mostraron que no está relacionado la calidad del servicio con el desempeño laboral porque la eficiencia del desempeño laboral no estaba relacionada con las funciones de Qali Warma. Sugirió entonces vincular ambas en Qali Warma en Huánuco. Debido a esto, se enfatiza la importancia de la eficiencia como su aptitud de realizar los trabajos necesarios para brindar un servicio sobresaliente.

En definitiva, los beneficiarios perciben positivamente el servicio de calidad de Qali Warma; de todos modos, la mayoría de las investigaciones precedentes coinciden que los alimentos entregados están buen estado, debido a que cumplen con las medidas de bioseguridad y llegan a tiempo y limpio. Sin embargo, un pequeño número de beneficiarios no estuvieron satisfechos porque mencionaron la duplicación de alimentos y prefirieron sustituirlos por otros.

### **2.1.2. Antecedentes sobre satisfacción**

Tamara (2019) muestra los resultados en la aceptación de los alimentos por parte de los estudiantes; el 19,7%, por lo que los padres se mostraron satisfechos; mientras que el 10,6% de los estudiantes demostraron rechazo, por lo



que los padres estaban insatisfechos; esto relacionado con el producto, es decir, con la condición del alimento, calidad del servicio, el lugar, la puntualidad, la empatía y calidad de atención. La aportación de esta investigación es que casi todos los beneficiarios están satisfechos con las acciones realizadas en cuanto al producto, servicio y a la salud porque cumplen con las expectativas de los beneficiarios.

Bazan (2019) muestra resultados para establecer el nivel de satisfacción de los alumnos de primaria de la I E. San Nicolás, frente al programa Qali Warma. Por ello, los beneficiarios califican positivamente al Programa, por ello, en relación a la variable satisfacción los investigados respondieron positivamente. Por lo tanto, el aporte de este estudio es que los estudiantes que se beneficiaron del programa estaban satisfechos con los productos y atenciones que se les ofrecía.

Sagastegui (2019) propuso describir el nivel de satisfacción de los usuarios del PNAEQW en el distrito de Cáceres del Perú, y sus resultados demuestran un alto nivel de satisfacción con el programa. De hecho, la investigación muestra que los usuarios están muy satisfechos porque se sienten seguros, confían en el programa de alimentación, sienten empatía, por ello, responden positivamente.

Luna (2018) tuvo como objetivo determinar el grado de asociación entre el servicio de alimentación y satisfacción del usuario. Concluyendo que, el programa se encuentra en buen nivel de evaluación respecto al servicio, pero muy cerca al regular; es decir, regularmente están satisfechos con los alimentos preparados para el desayuno, debido a la proporción, los productos y la diversidad de ellos.



Ramón (2018) cuyo objetivo fue determinar la relación de eficacia de Qali Warma con la satisfacción de beneficiarios. Finalmente argumenta hay relación positiva entre eficacia y satisfacción, esto, en cuanto a la adherencia de la calidad y a la ejecución de los procesos y plazos, así como también a la percepción de las necesidades de los beneficiarios. De hecho, los estudios han demostrado que los usuarios del programa QW están satisfechos con la atención de los proveedores del programa antes mencionado y creen que su trabajo es eficiente.

Herrera y Tineo (2018) puntualizan el alcance de la correlación entre el programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios. El estudio demostró que el programa estaba en un nivel regular, posteriormente los beneficiarios expresaron que el 38.5 % se encontraron en un nivel malo; esto debido a que calificaron a la fiabilidad, accesibilidad, seguridad y empatía como bajo. Por ello, la contribución de esta investigación es que Qali Warma no satisface a todos los beneficiarios, por consiguiente, se afirma entonces que no hay una correlación negativa.

Blanco y Soto (2017) concluyeron que el servicio es regular a buena, ya que el elemento más débil es fiabilidad. Por otro lado, la satisfacción es alta y de igual manera es muy alta la apreciación de los usuarios frente a las perspectivas del Programa. Por consiguiente, este estudio demuestra la relación óptima entre nivel de satisfacción y gestión, por lo que el investigador propuso un estilo de gestión que contribuya al aumento de calidad de servicio y esto iniciaría desde la mejora de sus oficinas.

Así mismo, Quijada (2017) buscó medir de una manera técnica y científica, la relación entre aceptabilidad y satisfacción de los beneficiarios del





PNAEQW, en la Oroya. El cual concluye con un resultado efectivo con el desempeño académico, en el que están satisfechos los usuarios con la calidad de servicios, producto, precio y por la limpieza de las instalaciones, como también la vestimenta. En conclusión, este estudio encontró los siguientes puntos fuertes en las debilidades y los problemas del programa.

Consecuentemente, Ramos (2016) buscó determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa articulado nutricional en el centro de salud San Antonio. Finalmente, el 81,4% de los encuestados no están satisfechos con este, ya que el Programa no cumple con lo esperado de los beneficiarios. Por ello, la contribución de este estudio es que dicho Programa Articulado Nutricional no satisface las necesidades de beneficiarios en cuanto a las características de la calidad.

Aun así, Arguedas (2015) demostró que la calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios, debido a la valoración sobre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del programa Vida Digna; entonces, depende al trato, rapidez y atención del servicio. Finalmente, se exhibió que la prestación de un servicio excelente, que también implica competencia técnica, respeto, bienestar, dignidad y responsabilidad, es esencial para el éxito de las iniciativas sociales.

Finalmente, las investigaciones relativas al programa dan a conocer que el mayor porcentaje de los beneficiarios se sienten seguros, por eso confían en los programas alimentarios, de los programas sociales; pero, la minoría está insatisfecha. En resumidas cuentas, los beneficiarios manifestaron satisfacción positiva frente al Programa, porque sienten seguridad y confían.



## 2.2. MARCO TEÓRICO

### 2.2.1. Teoría de las políticas públicas

Según, Lasswell (1992) las políticas públicas son las medidas utilizadas para abordar los problemas de la sociedad. El proceso de toma de decisiones y la comprensión de la mejor opción para obtener soluciones son las dos facetas del enfoque de las políticas públicas (Ejea, 2006).

Además, estas afectan al modo de vida de las personas y responden a las posturas políticas e ideológicas del Estado. En cierto modo están organizadas por estructuras formales, pero se desarrollan gracias a la interacción de muchas personas que desempeñan diversos papeles (funcionarios, equipos técnicos y administrativos), los sindicatos, los proveedores, etc. Este complicado proceso social es el resultado de la interacción de las perspectivas de varios actores que se basan en diversos valores y lógicas (Laura, 2022).

Las políticas públicas buscan dar una solución o una alternativa a las preocupaciones que suscitan en la sociedad, es por ello que la política social pretende extender oportunidades a las personas que realmente la necesiten. Qali Warma respalda lo que entrega a los niños de nivel primario para optimizar el aprendizaje y desarrollo de estos mismos a través de capacitaciones y asistencias técnicas a los padres sobre alimentación saludable. El programa social se ha visto envuelto en múltiples denuncias, ante eso se pone en duda su eficiencia y eficacia.

Badajoz (2022) refiere que las políticas públicas que incluyen una serie de estrategias y actividades destinadas a mejorar el nivel de vida de la población incluyen iniciativas y programas de desarrollo.



### **2.2.2. Teoría de las políticas sociales**

La política social se comprende como un acuerdo entre la historia y la filosofía, o el bien común, teniendo en cuenta las divisiones sociales más recientes. Un fenómeno que supone la traducción del pensamiento social y que inicialmente tomó la forma del llamado "problema obrero" y cuya definición De Laubier lo veía como un espacio entre lo político y lo económico donde el poder del Estado podía preservarse o reforzarse (Fernández y Caravaca, 2011).

La aplicación de la política social por parte de un organismo gubernamental se delimita como un conjunto articulado y temporalizado de acciones, procesos y herramientas con el objetivo de garantizar la distribución de recursos a favor de grupos o categorías sociales (Atria, 2005).

La revista La Camara (2021) precisa que los programas sociales están destinados a combatir la pobreza, ayudar a las personas desfavorecidas o construir una infraestructura social más sólida para optimizar el estado de vida de la sociedad. Así pues, la futura administración se enfrentará al reto de aumentar tanto la eficiencia como la eficacia de estas iniciativas

### **2.2.3. Teoría de la calidad de servicio**

Lozano (1998) menciona a Philip B. Crosby y nos dice que la calidad no sólo puede controlarse; también debe hacerse, garantizarse y mejorarse constantemente. Todos los empleados de una empresa deben poner la dedicación y el trabajo necesarios para lograr la mejora de la calidad. Calidad, debe considerarse favorablemente como una vía de progreso continuo. No se puede considerar que los empleados técnicos sean los únicos responsables de ella; la alta



dirección y los mandos intermedios deben proporcionar liderazgo, estímulo y apoyo. Crosby afirma que toda tarea implica un proceso.

Según Juran (1993) la calidad es un agregado de servicios que responden a las necesidades del cliente. Al satisfacer las exigencias del cliente, la calidad se hace apta para el uso (Fragas, 2013).

Edwards Deming afirma que sólo cuando los deseos futuros del consumidor se traducen en atributos cuantificables puede crearse y fabricarse un producto que satisfaga a un valor que la persona pueda pagar. La satisfacción debe utilizarse para determinar la calidad porque tiene muchas facetas. Según el consumidor, la calidad puede variar en intensidad (Duque, 2005).

La calidad aumenta la satisfacción, lealtad y confianza de los clientes al tiempo que proporciona un bien o servicio de mayor valor. Las empresas pueden diferenciarse de otras, mejorando la satisfacción de sus consumidores y aumentando la rentabilidad de los bienes y de los servicios. Para responder la calidad de los bienes y servicios suministrados a los consumidores, los métodos y procesos de gestión de la calidad deben aplicarse de acuerdo con los principios de calidad (Pallas, 2023).

La calidad del servicio incluye una serie de estrategias y prácticas para optimizar la relación marca-consumidor como la atención al consumidor. La clave para prestar esta ayuda y garantizar que los compradores tengan una rutina satisfactoria es desarrollar relaciones sólidas y crear un lugar de trabajo acogedor, servicial y alegre. Al haber recibido calidad en su atención, el cliente estará satisfecho con la asistencia y volverá con más frecuencia por esta vía. Además, ofrecer un servicio de alta calidad facilita la corrección de errores, ya que permite



detectar las ocasiones en que los clientes desean asistencia adicional (Cardozo, 2021).

#### **2.2.4. Teoría de la satisfacción**

Bolton y Drew (1991) definen la satisfacción del consumidor como una valoración temporal de una cualidad del bien. Por su parte, Fournier y Mick (1999) cuando un consumidor evalúa un producto o servicio, está determinando si cumple o no sus requisitos y expectativas (Zárraga et al., 2018).

A diferencia de las actitudes hacia los productos o servicios en general, que pueden existir sin una experiencia personal específica de compra y consumo, el placer del cliente está relacionado con cada transacción individual. Al igual que ocurre con la satisfacción del cliente, la calidad percibida del servicio está relacionada con lo que uno siente por el servicio (Carmona y Millan, 1998).

### **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

#### **2.3.1. Programa nacional de alimentación escolar Qali Warma**

Este programa es una iniciativa del MIDIS que entrega alimentos a los estudiantes de los centros educativos de todo el país. Favorece a optimizar la atención de los niños en el horario escolar, el aprendizaje, asistencia escolar y tener buenos hábitos alimentarios (Gob.pe, 2021).

Los escolares que acuden a centros educativos públicos de nivel primaria y secundaria pueden participar en este programa que ofrece servicio de comedor junto con complementos educativos con el fin de que presten atención en clase, asistan a la escuela y tengan hábitos alimenticios saludables, al tiempo que se fomenta la participación (Hinojosa, 2020).



Qali Warma opta por entregar desayunos o meriendas listos para consumir al momento, envasados en un entorno industrial y que no necesitan ser preparados por el CAE. La modalidad productos, por su parte, se creó para localidades rurales con mala conexión y condiciones de mercado poco activas y donde es difícil localizar proveedores. A través de esta modalidad se entregan alimentos no perecederos primarios, procesados o industriales. La preparación del desayuno y/o almuerzo es responsabilidad de los CAE (Francke y Acosta, 2021).

El CAE se encarga de coordinar con los padres de los beneficiarios para ofrecer un servicio de comidas de primera categoría. También se encargan de gestionar el servicio de comidas dentro de la escuela. Deben asistir a todas las formaciones y capacitaciones organizados por Qali Warma (Reyna, 2018).

### **2.3.2. Calidad del producto**

Los consumidores asignan el valor a un resultado o el servicio determinando su calidad. Si el cliente cree que el producto permite satisfacer sus expectativas, juzgará su calidad en función de cómo vea una serie de aspectos relacionados con ese producto como es el precio, el proceso de producción, seguridad y la eficiencia o rendimiento (Camara, 2019).

### **2.3.3. Calidad de servicio en salud**

Esta viene siendo determinada por la probabilidad de que los encargos médicos prestados a individuos y poblaciones produzcan los resultados médicos deseados. El nivel de la atención y los servicios médicos debe tenerse muy en cuenta cuando los países trabajan para lograr la sanidad universal. Aunque hay varias formas de describir la asistencia sanitaria de calidad, cada vez se entiende mejor que también debe ser eficiente y segura (OMS, 2017).



#### **2.3.4. Calidad de servicio en educación**

El SINEACE (2013) reconoce la importancia del estudiante como individuo de ese derecho y considera a la gran educación como un beneficio estatal a la asistencia de las personas, un derecho humano esencial que sustenta todos los demás derechos. Dado que la equidad y la pertinencia están indisolublemente ligadas a la calidad educativa en el Perú, se requiere de definiciones que tomen en cuenta la complejidad y diversidad de la nación.

Calidad es referirse al objetivo, en el contexto de educación es el progreso de la persona. Por ello, es inevitable plantearse la cuestión de para qué sirve la calidad o, más concretamente, qué tipo de sociedad y de personas esperamos crear. En este sentido, el valor de la educación se demuestra por sus efectos integradores de formación y promoción del desarrollo. Sugiere una educación humanística que enfatice tanto el conocimiento como el juicio crítico, la participación y las habilidades ciudadanas SINEACE (2013).

#### **2.3.5. Satisfacción de los beneficiarios**

La satisfacción es una medición que se utiliza para valorar el grado de este. Cuando una persona adquiere un producto o un encargo, este elemento se produce como resultado de un proceso complicado y polifacético. Mide lo contento que está con el trato, tu empresa o los productos. Un nivel alto de satisfacción indica que toda la experiencia fue positiva; un nivel medio de satisfacción puede indicar que el cliente está satisfecho con el producto, pero descontento con el servicio que recibió; y un nivel bajo de insatisfacción puede indicar que el cliente quedó completamente insatisfecho (Hammond, 2023).



Quijano (2004) nos dice que, para establecer una presencia en el pensamiento de los beneficiarios, la satisfacción es un requisito previo crucial. Esto significa que los que cooperan en un proceso de servicio tienen que entender que la satisfacción debe ser un objetivo compartido. Las empresas buscan las métricas y criterios cruciales para evaluar su rendimiento y llevar el negocio hacia la perfección (Guzman, 2008).

Jara (2021) sostiene que un beneficiario es una persona autorizada para recibir ciertos beneficios o derechos económicos. Tales privilegios son válidos solo si se cumplen los términos del acuerdo correspondiente. Cabe señalar que el destinatario puede o no estar involucrado en la preparación de sus documentos para el reconocimiento. En otras palabras, la parte receptora puede anular sus términos. También en un sentido amplio, el destinatario es la persona que disfruta del producto.





## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

Los padres de los beneficiarios participaron en la investigación, de la IEP 70623 Santa Rosa de la ciudad de Puno, que está localizado al sureste del Perú, a una altitud de 3.827 metros. La población estimada a partir de 2019 es de 1.239.022 (Municipalidad Provincial de Puno, 2011).

Así mismo, la investigación se realizó con padres de familia de la I.E.P. 70113 Soquesani – Laraqueri, que se encuentra localizada en el distrito de Pichacani – Laraqueri. El área cubre 15 comunidades, 4 áreas periféricas y un número desconocido de 738 fincas y/o propiedades (Medina, 2012).

#### 3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

##### 3.2.1. Enfoque epistemológico

Una perspectiva filosófica conocida como neopositivismo se inspiró en la experiencia del Círculo de Viena y en el empirismo moderno. Las principales características del neopositivismo tienen base en las funciones del principio de prueba, el progreso científico; además, las matemáticas y la lógica que son instrumentos científicos, aunque no dicen nada sobre el mundo. Asimismo, la metafísica, religión y ética que se enfrentan a pseudo problemas, por ello, deberían mantenerse alejados de la ciencia. Finalmente, un filósofo o investigador es una persona que relaciona estudios sobre los signos del lenguaje con la realidad (Retamoso, 2018).



El paradigma neopositivista, fue el que se empleó ya que exige que toda intuición científica se sometiera a una verificación de base experimental. Bunge (1995) sostiene que el neopositivismo cuestiona la realidad descubierta a través de los números y asume que los resultados son provisionales, es el paradigma que sustenta la investigación cuantitativa desde un punto de vista epistemológico (Mercado y Pino, 2021).

La metodología se inscribe en un marco cuantitativo. Según Villacres (2022) comenzar con una hipótesis claramente definida, así como también los objetivos y sus respectivas preguntas, analizar la bibliografía y desarrollar un marco teórico son pasos del proceso secuencial y probatorio del enfoque cuantitativo. Partiendo del problema, se generan hipótesis, se eligen variables, se planifica su comprobación (diseño), se miden las variables en circunstancias específicas, se evalúan los resultados mediante técnicas estadísticas y se llega a conclusiones.

### **3.2.2. Diseño de la investigación**

El diseño es no experimental y descriptivo. Conforme a las finalidades perseguidas es básica. Según Rodríguez (2019) este tipo de estudio “busca el conocimiento de la realidad, para contribuir a una sociedad que responda mejor a los retos de la humanidad. Dicha investigación no busca aplicar sus hallazgos en la práctica, sino que permite la aplicación de este conocimiento.”.

El estudio es transversal, diacrónico, correlacional, cuantitativo y no experimental. Cuantitativo, porque se establecerá la calidad del servicio y la satisfacción. correlacional, porque pretende mostrar cómo se relacionan la primera y la segunda variable. Además, no experimental, porque no se manipulará



variables. Transversal, en vista que se realizara en un solo momento. Diacrónica, porque corresponde a un determinado periodo de tiempo.

### **3.2.3. Nivel de análisis**

De acuerdo a la profundidad del estudio, el propósito de la investigación es establecer la relación entre dos variables, por ello, en su desarrollo se utilizó un diseño correlacional.

### **3.2.4. Nivel de alcance del estudio**

El nivel es micro porque esta investigación se realiza en la IEP 70623 Santa Rosa Puno y en la IEP 70113 Soquesani Laraqueri.

### **3.2.5. Unidad de análisis**

Según, Sabino (1996) se denomina variable a cualquier atributo o aspecto de la realidad capaz de adoptar múltiples valores. Las variaciones pueden observarse para la misma cosa o para otros objetos considerados (Azcona et al., 2013).

Por ello, esta investigación consta de dos unidades de análisis las cuales son:

- Calidad de servicio.
- Satisfacción.

### **3.2.6. Unidad de observación**

De acuerdo con Quevedo (2011) la unidad física que nos interesa investigar nos sirve de unidad de observación. Los padres de familia de los beneficiarios de Qali Warma forman la unidad de observación de la IEP 70623 Santa Rosa Puno y IEP 70113 Soquesani Laraqueri.



### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población está compuesta por 370 padres de familia de los beneficiarios de la IEP 70623 Santa Rosa - Puno y 54 padres de familia de IEP 70113 Soquesani - Laraqueri. Por ende, la población total es de 424.

**Tabla 1.**

*Población universo de las Instituciones Educativas de nivel primaria de la IEP 70623 Santa Rosa de Puno e IEP 70113 Soquesani Laraqueri*

DISTRITO	INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIMARIA	PADRES DE ALUMNOS MATRICULADOS
Puno	IEP 70623 Santa Rosa Puno	370
Laraqueri	IEP 70113 Soquesani Laraqueri.	54
	TOTAL	424

**Nota:** La tabla muestra la población total de los padres de familia, en la que sus hijos son beneficiarios directos del programa QW.

#### **Muestra**

La muestra se basa en el muestreo aleatorio estratificado. Para Otzen (2017) los estratos son las divisiones de las unidades de análisis que varían en los atributos que deben examinarse. La base de la estratificación se construye a partir de factores que incluyen, el estatus socioeconómico, el sexo y la edad. Para elegir y recoger la muestra, los estratos se componen de la población blanca. Se trata de seleccionar aleatoriamente determinadas zonas o conglomerados dentro de una región, y a continuación, se eligen unidades más pequeñas, como calles, manzanas y, con el tiempo, unidades aún más pequeñas, como escuelas, entre otras.



Según la teoría estadística, el tamaño de la muestra se somete a tres factores que afectan el tamaño de la muestra, error admisible, nivel de confianza estimado y si la población es finita o infinita. (Carrasco, 2011). Para ello, se trabajó con un error permitido en 0.05 %, el nivel de confianza es 1.64 y una población finita de 424 padres de familia de los beneficiarios de ambas instituciones. Se empleó la siguiente fórmula:

$$n_o = \frac{NZ^2PQ}{(N - 1)e^2 + Z^2PQ}$$

$$n_o = \frac{424(1.64)^2(0.5)(0.5)}{(424 - 1)0.05^2 + (1.64)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n_o = \frac{2850976}{17299}$$

$$n_o = 164.80583$$

$$n_o = 164$$

Dónde:

**n** = Muestra

**N** = 424 (Población)

**P** = 0.5 Probabilidades

**Q** = 0.5 Favorables

**Z** = El nivel de confianza deseado (1.64)

**E** = 0.05 (Error para la proporción del 5%).

**Tabla 2.**

*Muestra estratificada proporcional de padres de familia de los beneficiarios del programa QW*

ESTRATO	INSTITUCIÓN	N° SUJETOS		MUESTRA DEL ESTRATO
		EN EL ESTRATO	PROPORCIÓN	
1	IEP 7623 Santa Rosa Puno	370	87.9%	138
2	IEP 70113 Soquesani Laraqueri	54	12.1%	26
	TOTAL	424	100%	164

**Nota:** La tabla visualiza a la muestra estratificada total de los padres de familia, en la que sus hijos son beneficiarios directos del programa QW.

Son ciento treinta y ocho padres de familia de beneficiarios de la IEP 70623 Santa Rosa Puno y veintiséis de la IEP 70113 Soquesani Laraqueri que fueron seleccionados como muestra representativa.

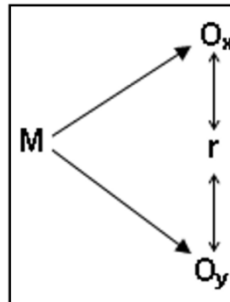
### 3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica que se aplicó fue la encuesta. García (1993) sostiene que las encuestas son proyectos que se realizan sobre una muestra de participantes de un grupo más amplio (Chiner, 2011).

Además, se utiliza el instrumento del cuestionario. Según García (2002) es un conjunto de preguntas lógicas y psicológicamente sólidas, formuladas en un lenguaje claro y sencillo, y que permiten recopilar datos de fuentes primarias (Valle, 2018).

El diseño aplicado para la investigación es correlacional. El investigador se percata de la presencia de las variables a relacionar cuando trabaja con una muestra de

participantes utiliza el método estadístico del análisis de correlación para relacionarlas (Ferreira, 2003).



Dónde:

**M** = Muestra

**Ox** = Variable 1: Calidad de servicio del programa Qali Warma.

**Oy** = Variable 2: Satisfacción de padres de familia de los beneficiarios.

**R** = Relación de las variables de estudio (Ox: Calidad de servicio del programa Qali Warma y Oy: Satisfacción de padres de familia de los beneficiarios).

### 3.4.1. Confiabilidad del instrumento

Según la teoría clásica, la fiabilidad de un instrumento múltiple se mide por su coeficiente alfa. En otras palabras, el alfa de Cronbach es la correlación media entre los ítems de un instrumento. (Celina y Campo, 2005).

Se determinó que era conveniente emplear la prueba de consistencia interna conocida como alfa de Cronbach, a fin de deducir la confiabilidad del cuestionario para establecer la relación entre la calidad del servicio por el programa Qali Warma y la satisfacción de los padres de familia de los

beneficiarios de las instituciones educativas públicas de los distritos de Puno y Laraqueri, 2022 (Hernandez et al., 2014). En consecuencia, se concluye que:

Cuando el coeficiente alfa de Cronbach es superior o igual a 0,7, indica que el instrumento de medición es fiable y los resultados son coherentes.

El análisis estadístico realizado con el SPSS para obtener el alfa de Cronbach permitió descubrir lo siguiente:

### Tabla 3.

#### *Estimación de validez y confiabilidad del instrumento Alfa de Cronbach*

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Calidad de Servicio	0.812	30

**Nota:** La tabla muestra la validez y confiabilidad del instrumento.

Dado que los resultados son superiores a 0,7, se ha comprobado que la fiabilidad del tratamiento de datos de los instrumentos es buena; en consecuencia, su fiabilidad puede considerarse satisfactoria. Además, se ha observado que los ítems considerados en la variable tienen un Alfa de Cronbach de 0,812.

### 3.4.2. Prueba de Chi Cuadrado

Se puede utilizar para determinar si existe un vínculo entre las variables (nominales y ordinales). Como también, para determinar si cada categoría contiene o no una fracción de valores especificada por el usuario, esta prueba de bondad de ajuste compara las frecuencias observadas y previstas dentro de cada categoría. (Vásquez, 2020)





### **3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE ANÁLISIS DE DATOS**

El programa SPSS según González (2009) es uno de los programas más aplicados para la investigación de mercados, así como para el estudio en los campos de la sociología y la psicología. Por esta razón, para este estudio de investigación se manejó el aplicativo SPSS para la realización de análisis estadísticos de la investigación.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados se ordenan de acuerdo con los objetivos predeterminados. En la primera parte, para determinar la relación entre la calidad de los productos del programa Qali Warma y la satisfacción de los padres de los beneficiarios. En la segunda parte, determinar si existe relación entre la calidad de servicio en salud del programa y la satisfacción de los padres de los beneficiarios.

En la tercera parte para, determinar la relación entre calidad de servicio en educación del programa Qali Warma y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios. Por último, determinar la relación entre la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios y el servicio que brinda el programa.

##### 4.1.1. Aspectos generales de la población

Comprende para dar respuesta a las preguntas del estudio, las características obtenidas desde los datos conseguidos que se verán por medio de tablas y figuras.

En seguida, se presenta los datos generales de la población de estudio por instituciones:

**Tabla 4.***Características sociodemográficas de la población de estudio*

Categorías	IEP 70623 Santa Rosa		IEP 70113 Soquesani		Total	
	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%
Edad						
De 20 a 25 años	13	9.4%	4	15.4%	17	10.4%
De 26 a 30 años	37	26.8%	6	23.1%	43	26.2%
De 31 a 35 años	30	21.7%	7	26.9%	37	22.6%
De 36 a más años	58	42.0%	9	34.6%	67	40.9%
Genero	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%
Masculino	36	26.1%	11	42.3%	47	28.7%
Femenino	102	73.9%	15	57.7%	117	71.3%
Estado civil	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%
Soltero	21	15.2%	4	15.4%	25	15.2%
Conviviente	72	52.2%	8	30.8%	80	48.8%
Casado	32	23.2%	4	15.4%	36	22.0%
Separado	11	8.0%	9	34.6%	20	12.2%
Divorciado	2	1.4%	1	3.8%	3	1.8%

**Nota:** Se exhibe las características de la población objetiva.

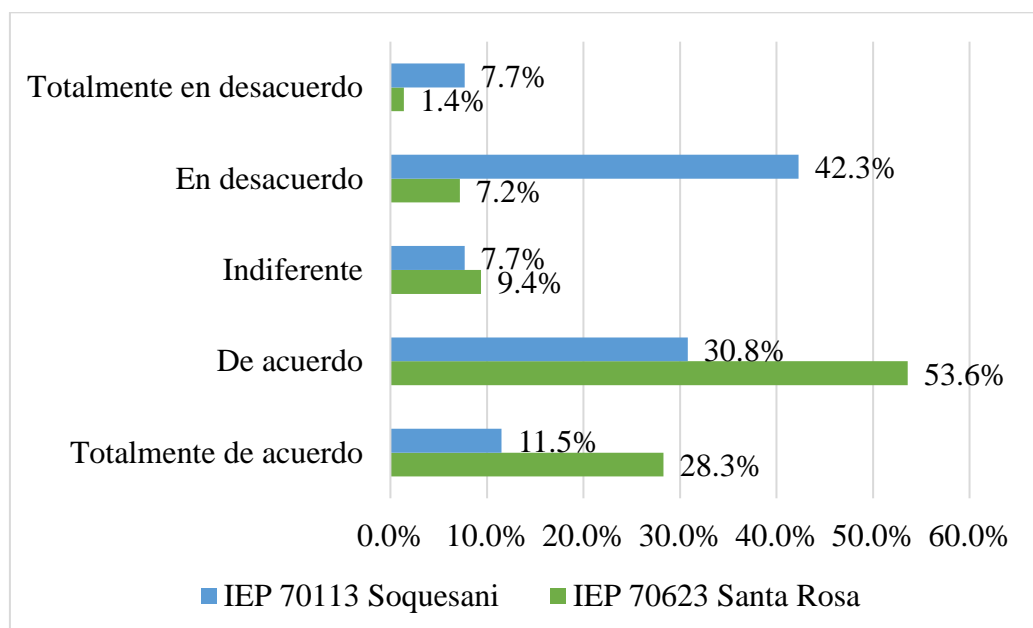
En la tabla precedente engloba los resultados de los datos generales de la población de estudio. Donde el 42.0% de padres de los beneficiarios tienen más de 36 años, el 73.9% son de género femenino, el 52.2% son convivientes, de la IEP 70623 Santa Rosa Puno, por otro lado, los resultados de la IEP 70113 Soquesani Laraqueri, muestran que el 34.6% tienen más de 36 años, el 57.7% son de género femenino, el 34.6% son separados, evidenciando que en algunos factores son similares y en otros son diferentes.

Por consiguiente, los datos registrados confirman que los padres de los beneficiarios de la IEP 70623 Santa Rosa y IEP 70113 Soquesani Laraqueri, en su mayoría son mujeres convivientes y separados.

#### 4.1.2. Calidad del producto

**Figura 1.**

*Apreciación sobre la distribución de productos que realiza el programa QW según instituciones*



**Nota:** Esta figura muestra la apreciación de los padres de los beneficiarios a cerca de la distribución oportuna y el cronograma.

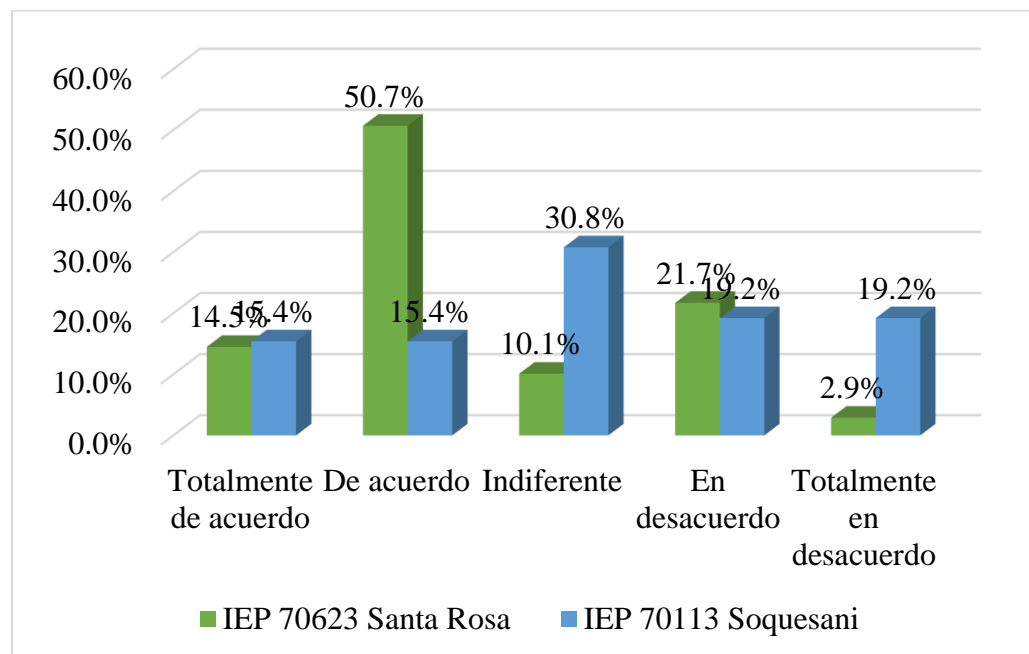
En el año 2022, el programa opto por realizar la distribución de productos a los padres, para que puedan cocinar para sus hijos como quinua, arroz, leche, atún, aceite, entre otros; debido a la pandemia que atravesamos. Por tal motivo, en la figura 1 se demuestra que el 53.6% de padres de los beneficiarios de la IEP 70623 Santa Rosa están de acuerdo con el cronograma para la entrega de los alimentos y 28.3% están totalmente de acuerdo con la programación establecida.

Por otro lado, el 42.3% de la IEP 70113 Soquesani - Laraqueri están en desacuerdo debido a que manifiestan que las entregas no son de manera oportuna y el 30.8% están de acuerdo porque consideran que es apropiada la distribución.

Ya que, según Francke y Acosta (2021) Qali Warma opta por entregar productos a las localidades rurales con mala conexión y condiciones de mercado poco activas y donde es difícil localizar proveedores. A través de esta modalidad se entregan alimentos no perecederos primarios, procesados o industriales.

**Figura 2.**

*Apreciación sobre la responsabilidad del personal de QW en cuanto a la hora y día de entrega según instituciones*



**Nota:** Esta figura muestra la apreciación de los padres de los beneficiarios a cerca de la responsabilidad del personal de QW en cuanto a fecha pactada.

Qali Warma a través de los miembros que conforman el CAE, fijan el día y la hora para entregarles los productos alimenticios a los padres de los beneficiarios. Por tal razón, la figura 2 revela que el 50.7% de padres de los beneficiarios de la IEP 70623 Santa Rosa están de acuerdo con la puntualidad y



la responsabilidad de las respectivas entregas y el 14.5% están totalmente de acuerdo que el personal cumple con las fechas pactadas.

Por otro lado, el 30.8% de la IEP 70113 Soquesani es indiferente debido a que los padres de los beneficiarios consideran que en algunas oportunidades se cumple y en algunas ocasiones no se respeta el horario y el 19.2% están totalmente en desacuerdo, a causa de que no se cumple oportunamente con las debidas entregas de los productos. Así pues, los miembros del CAE son los encargados de coordinar la hora y día de entrega de los productos con los padres de los beneficiarios. También se encargan de gestionar el servicio de comidas dentro de la escuela. (Reyna, 2018).

**Tabla 5.**

*Tabla de contingencia sobre la apreciación de padres de los beneficiarios en cuanto a la calidad de producto por satisfacción*

		¿Está usted satisfecho con los mismos alimentos que recibe su hijo?				
		I	PS	RS	S	MS
QW distribuye sus productos de manera oportuna, respetando el cronograma establecido.	TDA	28,6%	21,4%	16,7%	28,6%	4,8%
	DA	18,3%	39,0%	25,6%	17,1%	0,0%
	I	6,7%	60,0%	26,7%	6,7%	0,0%
	D	28,6%	33,3%	28,6%	9,5%	0,0%
	TD	75,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%
El personal que realiza la distribución de los productos, respeta y cumple la hora y día pactado para la respectiva entrega.	TDA	29,2%	20,8%	20,8%	25,0%	4,2%
	DA	14,9%	39,2%	17,6%	27,0%	1,4%
	I	27,3%	31,8%	31,8%	9,1%	0,0%
	D	25,7%	34,3%	37,1%	2,9%	0,0%
	TD	44,4%	55,6%	0,0%	0,0%	0,0%

**Nota:** La tabla muestra la apreciación de los padres de los beneficiarios sobre calidad de producto por satisfacción.

El programa QW de acuerdo a la tabla 5, donde se evidencia que los padres de los beneficiarios de ambas instituciones manifiestan que el 39,0% están poco satisfechos con los mismos productos que reciben, sin embargo, están de acuerdo con la distribución de acuerdo al cronograma establecido.

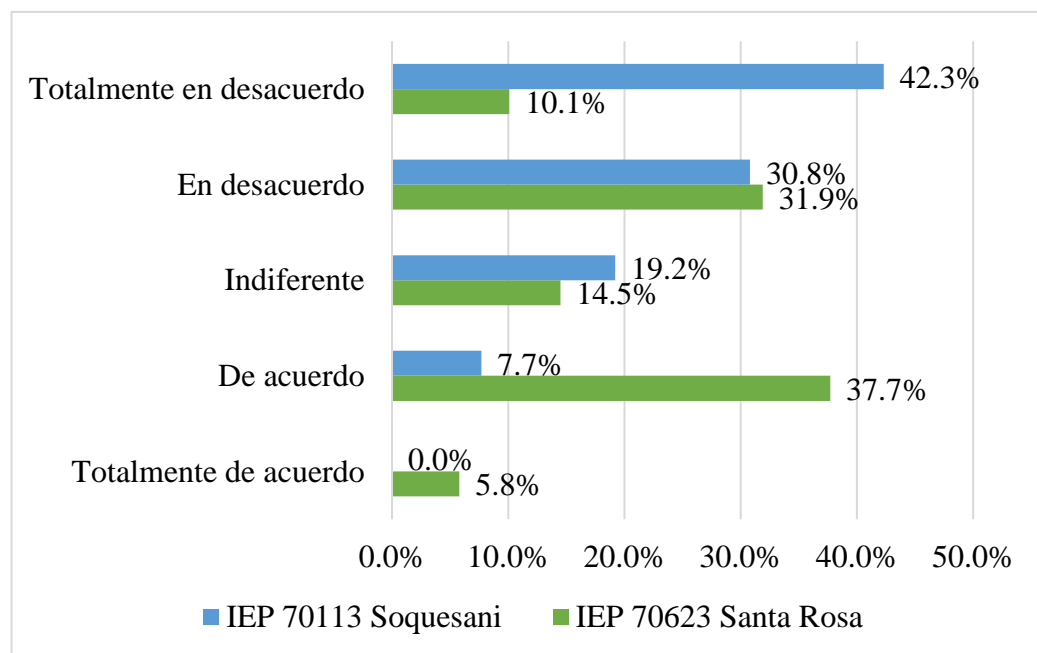
Por otro lado, los padres de los beneficiarios expresaron que el 39,2% están de acuerdo con la distribución de los productos respetando con la hora y día pactado, no obstante, están poco satisfechos con los mismos alimentos que reciben.

También, cabe precisar que, los consumidores asignan el valor a un resultado o el servicio determinando su calidad. Si el cliente cree que el producto permite satisfacer sus expectativas, juzgará su calidad de cómo vea una serie de aspectos relacionados con ese producto como es el precio, el proceso de producción, seguridad y la eficiencia o rendimiento (Camara, 2019).

#### 4.1.3. Calidad de servicio en salud

**Figura 3.**

*Apreciación sobre la cantidad de alimentos que entrega el programa según instituciones*



**Nota:** La figura muestra la apreciación que tienen los padres de los beneficiarios en cuanto a la cantidad que reciben para sus hijos.

Los padres de los beneficiarios del programa QW durante el Covid – 19 empezaron a entregar una cantidad de alimentos variados y nutritivos para que sean preparados en su vivienda, con el objetivo de fortalecer el desarrollo nutricional de sus hijos; por ello, en la figura 3, se visualiza que el 37.7% de padres de los beneficiarios de la IEP Santa Rosa están de acuerdo con las raciones que se



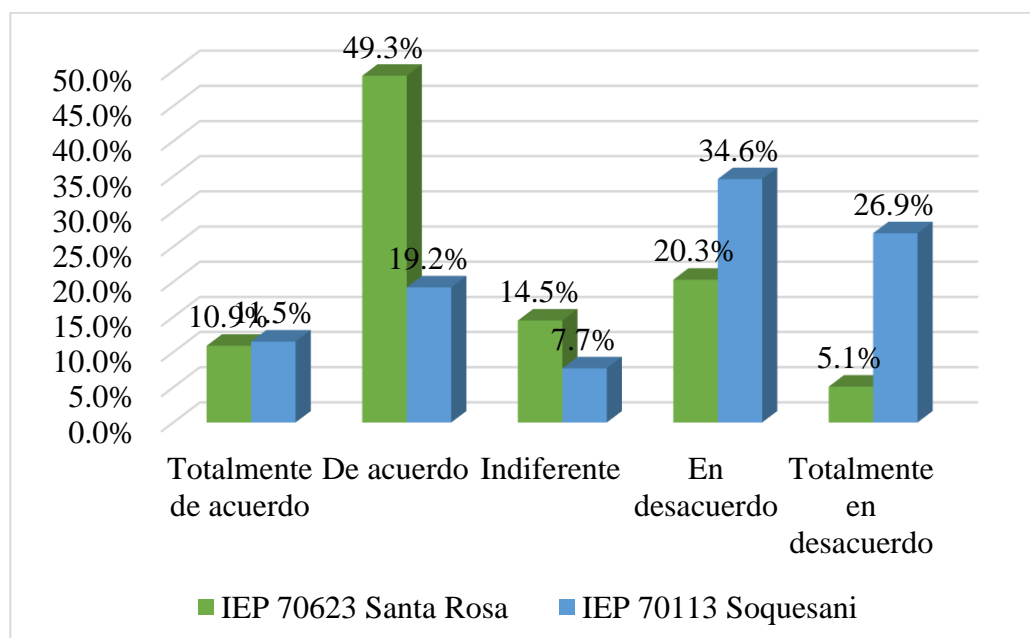
les entregaba y el 31.9% están totalmente desacuerdo, debido a que consideraron que no era suficiente la cantidad de porciones que se reciben.

Por otro lado, el 42.3% de los padres de la IEP 70113 Soquesani están totalmente en desacuerdo, porque manifestaron que la cantidad no favorecía a los niños a mantener una alimentación saludable y el 30.8% están en desacuerdo, debido a las porciones que se les entrega.

QW es una iniciativa del MIDIS, que entrega una determinada porción de diversos alimentos a cada estudiante de acuerdo a los nutrientes que necesita, para optimizar la atención de estos en el horario escolar y tener buenos hábitos alimentarios (Gob.pe, 2021).

#### Figura 4.

*Apreciación en cuanto a los productos nutritivos y de calidad que entrega el programa según instituciones*



**Nota:** La figura muestra la apreciación que tienen los padres de los beneficiarios en cuanto a los productos nutritivos y de calidad que reciben para sus hijos.



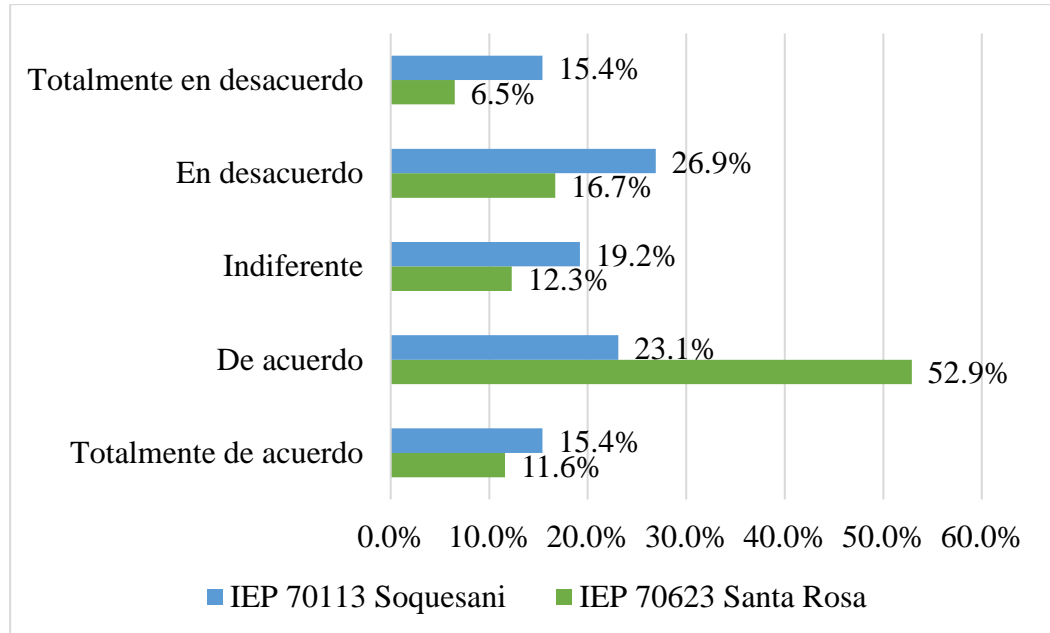
Qali Warma se caracteriza por ofrecer alimentos nutritivos y de calidad para garantizar el desarrollo intelectual de la población objetivo del programa. Por tal razón, en la figura 4 se presenta que el 49.3% de padres de los beneficiarios de la IEP 70623 Santa Rosa están de acuerdo con el componente alimentario que ofrece, por lo que los productos poseen características nutritivas y que son de alta calidad y 20.3% están totalmente en desacuerdo; pues, consideran que el componente alimentario no favorece al desarrollo de sus hijos.

Por otro lado, el 34.6% de la IEP 70113 Soquesani se encuentran en desacuerdo, a causa de que los productos que reciben no son considerados nutritivos y el 26.9% están totalmente en desacuerdo, por creer que dichos alimentos no son de calidad para sus hijos.

Por ello, el MIDIS (2023) sostiene que el programa Qali Warma promete una alimentación nutritiva como conservas de pescado, leche evaporada, arroz, quinua, habas, lentejas, charki, aceite vegetal y azúcar a estudiantes escolares de nivel primario y solo a poblaciones indígenas de nivel secundario.

**Figura 5.**

*Apreciación con respecto a la promoción de adecuados hábitos de alimentación de QW según instituciones*



**Nota:** La figura muestra la apreciación de padres con respecto a la promoción de adecuados hábitos de alimentación de QW.

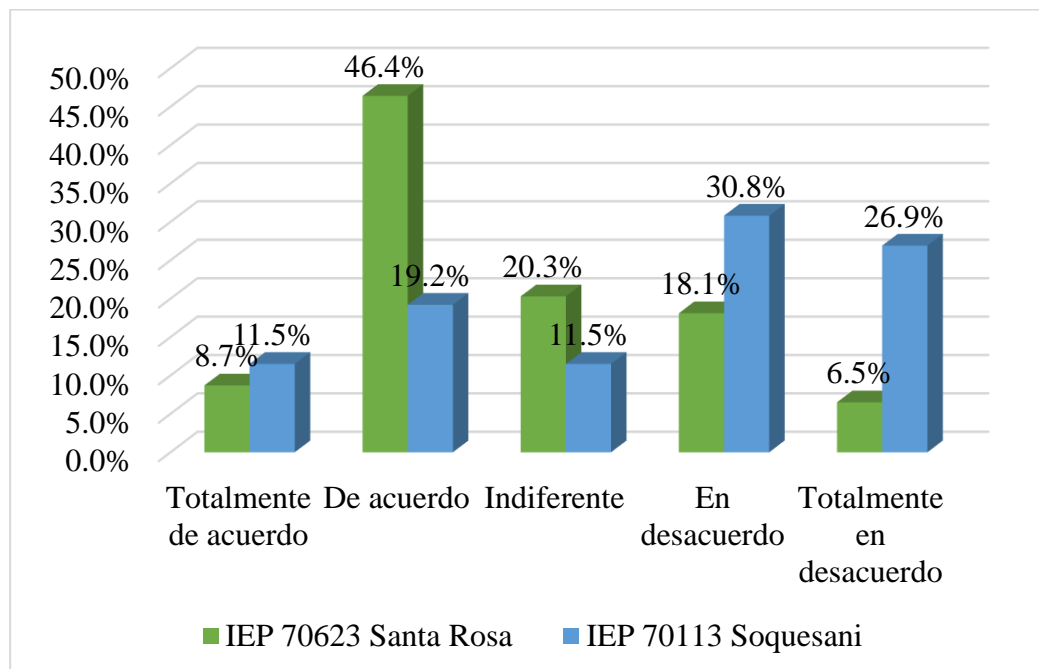
Qali Warma promueve el consumo de alimentos nutritivos, por lo cual, fomenta el consumo de alimentación sana, saludable y nutritiva en los niños. Por ello, se puede visualizar en la figura 5 que el 52.9% de padres de los beneficiarios de la IEP 70623 Santa Rosa están de acuerdo que el programa promueve adecuados hábitos alimenticios; mientras que el 16.7% están desacuerdo de como impulsa el programa la práctica de una buena alimentación.

Por otro lado, el 26.9% de la IEP 70113 Soquesani están en desacuerdo de que el QW promueva hábitos saludables de alimentación para sus niños y el 23.1% están de acuerdo. Demostrando clara diferencia en las manifestaciones, siendo los más afectados los de IEP 70113 Soquesani Laraqueri, respecto si, los productos que le entrega Qali Warma promueven los adecuados hábitos de alimentación.

Como argumenta, Hinojosa (2020) los niños de nivel primaria que son favorecidos por este programa el cual busca promover adecuados hábitos alimenticios, con el fin de que presten atención en clase, además que se fomente la participación escolar activa. De igual modo, se busca disminuir los altos índices de desnutrición infantil y anemia.

**Figura 6.**

*Apreciación sobre los productos que entrega QW para fortalecer la salud según instituciones*



**Nota:** La figura muestra la apreciación de padres, en cuanto a los productos que entregan fortalecen la salud.

El programa PNAEQW, protege la calidad y seguridad de los alimentos, además que, aplica los protocolos de bioseguridad pertinentes; esto para fortalecer la salud de los niños. Por tal razón, la figura 6 justifica que el 46.4% de padres de los beneficiarios de la IEP 70623 Santa Rosa están de acuerdo con los productos que ofrece, ya que consideran que ayudan a fortalecer la salud de sus hijos y el 20.3% son indiferentes, debido a que se muestran neutrales.



Por otro lado, el 30.8% de los padres y madres de la IEP 70113 Soquesani se encuentran en desacuerdo, porque creen que los alimentos que ingieren sus hijos no favorecen a reducir los niveles de desnutrición y el 26.9% están totalmente en desacuerdo, ya que suponen que las raciones que se les entrega no aportan a mejorar la salud de los niños.

En tal sentido, la OMS (2018) en septiembre del 2000, crearon los ODM, para luchar contra la pobreza en varias áreas, incluida la disminución de la pobreza de ingresos, el hambre y las enfermedades como la anemia.

**Tabla 6.**

*Tabla de contingencia sobre la apreciación de padres de los beneficiarios en cuanto a la calidad de servicio en salud por satisfacción*

		¿Está usted satisfecho con la cantidad que recibe su hijo para su alimentación?				
		I	PS	RS	S	MS
La cantidad de alimentos que se entrega es suficiente para el desarrollo de su hijo (a).	TDA	37,5%	12,5%	12,5%	25,0%	12,5%
	DA	3,7%	35,2%	27,8%	27,8%	5,6%
	I	20,0%	14,0%	28,0%	8,0%	4,0%
	D	28,8%	48,1%	17,3%	5,8%	0,0%
	TD	72,0%	16,0%	8,2%	4,0%	0,0%
QW brinda productos de calidad y nutritivos.	TDA	16,7%	38,9%	16,7%	16,7%	11,1%
	DA	17,8%	38,4%	20,5%	20,5%	2,7%
	I	18,2%	45,5%	22,7%	9,1%	4,5%
	D	35,1%	32,4%	27,0%	5,4%	0,0%
	TD	71,4%	14,3%	7,1%	7,1%	0,0%
Los productos que entrega QW promueven los adecuados hábitos de alimentación.	TDA	25,0%	35,0%	25,0%	5,0%	10,1%
	DA	16,3%	36,3%	22,5%	22,5%	2,5%
	I	9,1%	59,1%	13,6%	18,2%	0,0%
	D	43,3%	30,0%	23,3%	0,0%	3,3%
	TD	83,3%	8,3%	8,3%	0,0%	0,0%
Los productos que brinda QW fortalece la salud de los estudiantes evitando enfermedades relacionados a la desnutrición.	TDA	33,3%	40,0%	13,3%	0,0%	13,3%
	DA	15,9%	36,2%	18,8%	26,1%	2,9%
	I	12,9%	32,3%	38,7%	16,1%	0,0%
	D	33,3%	42,4%	21,2%	0,0%	3,0%
	TD	75,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%

**Nota:** La tabla muestra la apreciación de los padres de los beneficiarios sobre calidad de servicio en salud por satisfacción.

Los padres de los beneficiarios de ambas instituciones manifiestan que el 48,1% están poco satisfechos con la cantidad de productos que recibe su hijo,



asimismo, están en desacuerdo con la cantidad de raciones ya que no es basto para el desarrollo de su pequeño. Además, el 38,4% están poco satisfechos con la cantidad de productos que reciben, por ello, están de acuerdo con la calidad nutricional de los alimentos.

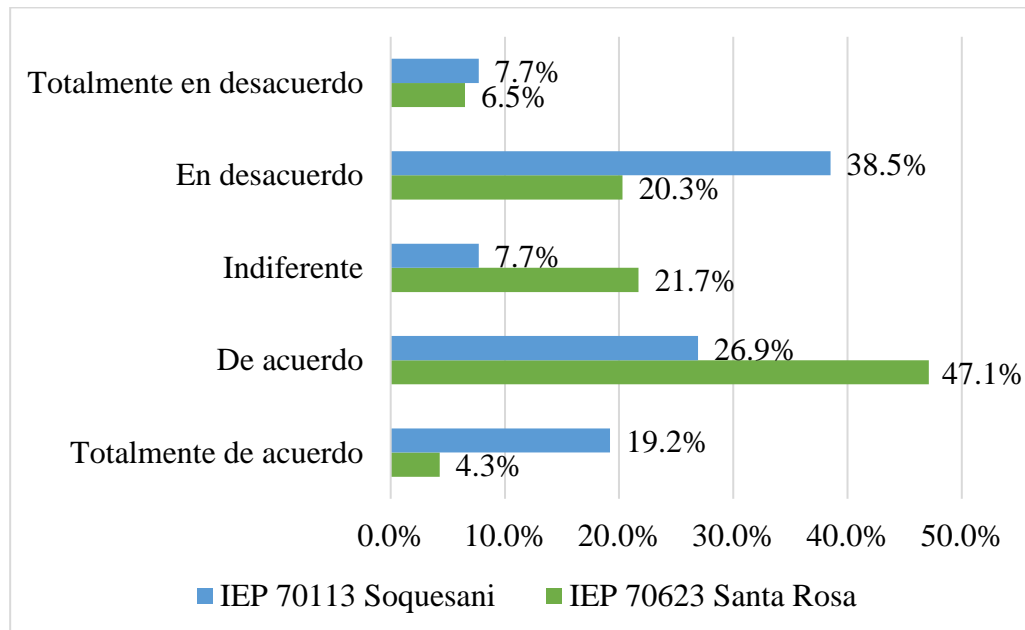
Por otro lado, el 36,3% están poco satisfechos con la cantidad de alimentos, pero están de acuerdo con que promuevan los adecuados hábitos de alimentación. Finalmente, el 36,2% están poco satisfechos con la cantidad y están de acuerdo que los productos fortalecen la salud evitando la desnutrición de los niños (Véase en la tabla 6).

Los programas sociales están destinados a combatir la pobreza, ayudar a las personas desfavorecidas o construir una infraestructura social más sólida para optimizar el estado de vida de la sociedad. Así pues, la futura administración se enfrentará al reto de aumentar tanto la eficiencia como la eficacia de estas iniciativas (La Camara, 2021). Qali Warma respalda la calidad de los productos que brinda a niños de nivel primario para optimizar el aprendizaje y desarrollo de estos mismos a través de capacitaciones y asistencias técnicas a los padres sobre alimentación saludable.

#### 4.1.4. Calidad de servicio en educación

**Figura 7.**

*Apreciación sobre los productos que entrega QW para mejorar los aprendizajes en la educación según instituciones*



**Nota:** La figura muestra la apreciación de padres de los beneficiarios, en cuanto a los productos que entregan para mejorar los aprendizajes.

Qali Warma proporciona a los escolares una amplia variedad de alimentos con el objetivo de ayudar a aumentar la concentración en clase y la permanencia escolar. Según la figura 7 los padres de los beneficiarios de la IEP 70623 Santa Rosa declararon que el 47.1% están de acuerdo, debido a que los productos poseen un alto contenido de nutrientes que favorece el rendimiento escolar y el 21.7% son indiferentes, porque se muestran imparciales.

Mientras que, el 38.5% de los padres y madres de la IEP 70113 de Soquesani están en desacuerdo, ya que suponen que los productos no permiten mejorar el progreso de aprendizaje y el 26.9% están de acuerdo a causa de que vieron mejoras en el aprendizaje de los niños.



Por lo tanto, el valor de la educación se demuestra por sus efectos integradores de formación y promoción del desarrollo. Sugiere una educación humanística que enfatice tanto el conocimiento como el juicio crítico, la participación y las habilidades ciudadanas (SINEACE, 2013). De igual manera, la educación es el progreso de la persona. Por ello, es inevitable plantearse la cuestión de para qué sirve la calidad o, más concretamente, qué tipo de sociedad y de personas esperamos crear.

**Tabla 7.**

*Tabla de contingencia sobre la apreciación de padres de los beneficiarios en cuanto a la calidad de servicio en educación por satisfacción*

		¿Está usted satisfecho con la cantidad que recibe su hijo para su alimentación?				
		I	PS	RS	S	MS
Los productos que le entrega Qali Warma permiten mejorar los aprendizajes en la educación.	TDA	45,5%	18,2%	27,3%	0,0%	9,1%
	DA	16,7%	37,5%	20,8%	20,8%	4,2%
	I	15,6%	40,6%	25,5%	15,6%	3,1%
	D	34,2%	44,7%	15,8%	5,3%	0,0%
	TD	72,7%	0,0%	18,2%	9,1%	0,0%

**Nota:** La tabla muestra la apreciación de los padres de los beneficiarios sobre calidad de servicio en educación por satisfacción.

Los padres de los beneficiarios de ambas instituciones expresaron que el 37,5% están poco satisfechos con la cantidad que reciben para sus hijos, asimismo, están de acuerdo con los productos debido a que mejora los aprendizajes de los niños (Véase en la tabla 7).

Según el SINEACE (2013) que reconoce la importancia del estudiante como individuo de ese derecho y considera la educación como un beneficio estatal, un derecho humano esencial que sustenta todos los demás derechos. Dado

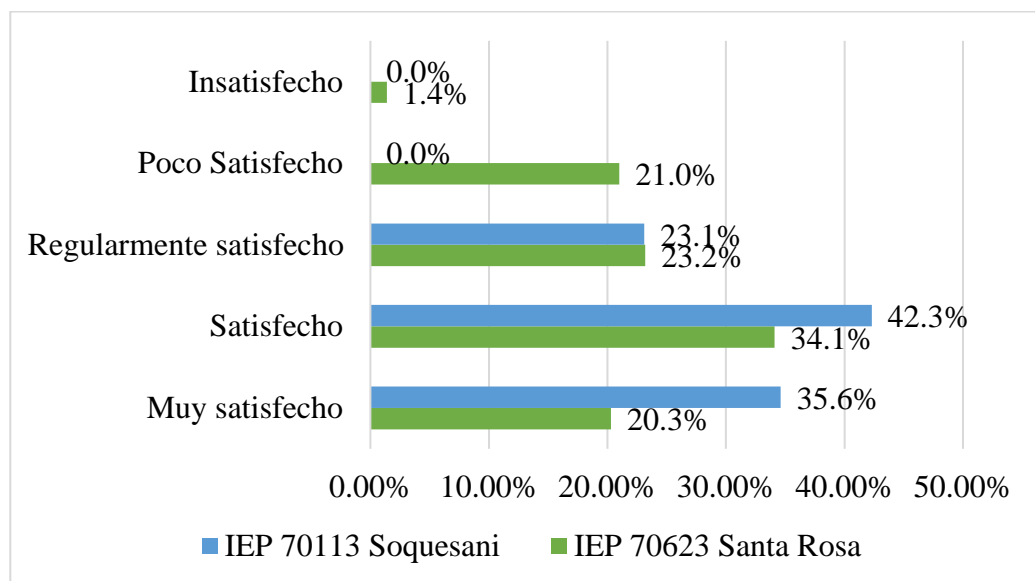
que la equidad y la pertinencia están indisolublemente ligadas a la calidad educativa en el Perú.

Zárraga et al. (2018) argumenta que la satisfacción del consumidor es una valoración temporal de una cualidad del bien. Por su parte, Fournier y Mick (1999) cuando un consumidor evalúa un producto o servicio, está determinando si cumple o no sus requisitos y expectativas.

#### 4.1.5. Satisfacción de padres de familia de los beneficiarios y el servicio que brinda en programa Qali Warma

**Figura 8.**

*Apreciación sobre satisfacción con los mismos alimentos que entrega QW según instituciones*



**Nota:** La figura muestra la apreciación de padres de los beneficiarios, en cuanto a la satisfacción por recibir los mismos productos que entrega QW.

El MIDIS asegura el bienestar alimenticio de estudiantes durante la etapa escolar según sus características y las zonas en las que viven. Así pues, cabe destacar que los mismos alimentos que proporcionan a los alumnos, se preparan de acuerdo con los requisitos técnicos exigidos por el programa y la autoridad

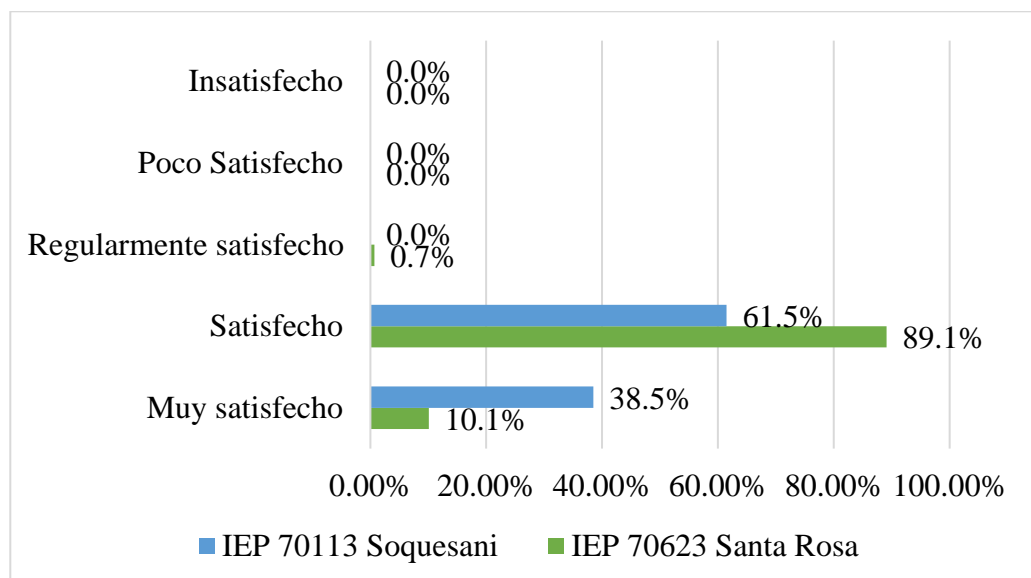
sanitaria. Por lo tanto, en la figura 8 se detalla que, el 34.1% de padres de los beneficiarios de la IEP 70623 Santa Rosa están satisfechos con los mismos víveres que reciben para sus hijos y el 23.2% se mostraron regularmente satisfechos.

De igual modo, el 42.3% de los padres y madres de la IEP 70113 Soquesani están satisfechos con los mismos alimentos que reciben y el 34.6% están muy satisfechos.

Jara (2021) sostiene que un beneficiario es una persona autorizada para recibir ciertos beneficios. En otras palabras, la parte receptora puede anular sus términos. También en un sentido amplio, el destinatario es la persona que disfruta del producto. Por ello, Qali Warma proporciona variadas recetas determinadas por su contenido nutricional, preparadas según las cualidades geográficas, económicas y sociales.

### Figura 9.

*Apreciación sobre satisfacción con la cantidad que le entrega el programa según instituciones*



**Nota:** La figura muestra la apreciación de padres de los beneficiarios, en cuanto a la satisfacción por la cantidad de productos que entrega QW.



Cada mes, Qali Warma envía una cantidad específica de alimentos a las madres y los padres de los beneficiarios, dependiendo de la localidad, a través del CAE, para que puedan prepararlos en casa y alimentar a los pequeños. Por ello, la figura 9, presenta que el 89.1% de padres de los beneficiarios de la IEP 70623 Santa Rosa están satisfechos con la cantidad que otorga el programa y 10.1% están totalmente satisfechos.

En tanto que, el 61.5% de los padres y madres de la IEP 70113 Soquesani están satisfechos, porque consideran que la cantidad es suficiente para el desarrollo de sus hijos y el 38.5% están muy satisfechos.

La satisfacción y la calidad percibida por el cliente está relacionada con lo que uno siente por el servicio (Carmona y Millan, 1998). Por esta razón, ellos muestran su satisfacción con la cantidad de raciones que reciben sus hijos para aliviar el problema del hambre, evidenciada en la similitud en las manifestaciones de padres de familia en las dos instituciones.

**Tabla 8.**

*Tabla de contingencia sobre la apreciación de padres de los beneficiarios en cuanto a la satisfacción por los productos que brinda el Estado.*

		¿Está satisfecho con los productos que el Estado brinda?				
		I	PS	RS	S	MS
¿Está usted satisfecho con los mismos alimentos que recibe su hijo?	I	62,2%	24,3%	8,1%	2,7%	2,7%
	PS	12,1%	70,7%	6,9%	8,6%	1,7%
	RS	7,9%	10,5%	65,8%	15,8%	0,0%
	S	3,4%	10,3%	6,9%	79,3%	0,0%
	MS	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
¿Está usted satisfecho con la cantidad que recibe su hijo para su alimentación?	I	51,2%	30,2%	7,0%	9,3%	2,3%
	PS	15,3%	61,0%	8,5%	13,6%	1,7%
	RS	8,8%	17,6%	64,7%	8,8%	0,0%
	S	0,0%	8,7%	17,4%	73,9%	0,0%
	MS	0,0%	0,0%	0,0%	60,3%	40,0%

**Nota:** La tabla muestra la apreciación de los padres de los beneficiarios sobre satisfacción por los productos que entrega el Estado.

En cuanto a los productos que brinda el Estado, el 70.7 % de los padres de los beneficiarios de las dos instituciones expresaron estar poco satisfechos con los productos que reciben del Estado y con los mismos alimentos que reciben para sus niños.

Por otro lado, el 61,0 % están poco satisfechos con los productos que otorga el Estado y de igual manera con la cantidad que reciben para sus hijos.

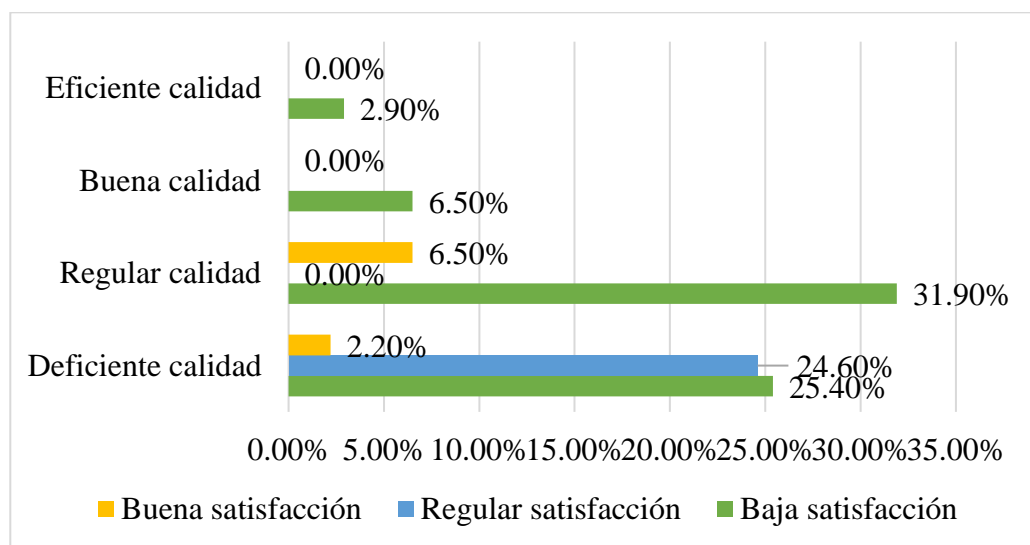
La satisfacción es una medición que se utiliza para valorar el grado de este. Mide lo contento que está con el trato, la empresa o los productos. Un nivel alto de satisfacción indica que toda la experiencia fue positiva; un nivel medio de satisfacción puede indicar que el cliente está satisfecho con el producto, pero

descontento con el servicio que recibió; y un nivel bajo de insatisfacción puede indicar que el cliente quedó completamente insatisfecho (Hammond, 2023).

#### 4.1.6. Calidad de servicio del programa Qali Warma y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios

**Figura 10.**

*Calidad de servicio y la satisfacción de padres de los beneficiarios del programa Qali Warma en la IEP 70623 Santa Rosa - Puno*



**Nota:** La figura muestra la relación entre calidad de servicio y satisfacción en la IEP 70623 Santa Rosa.

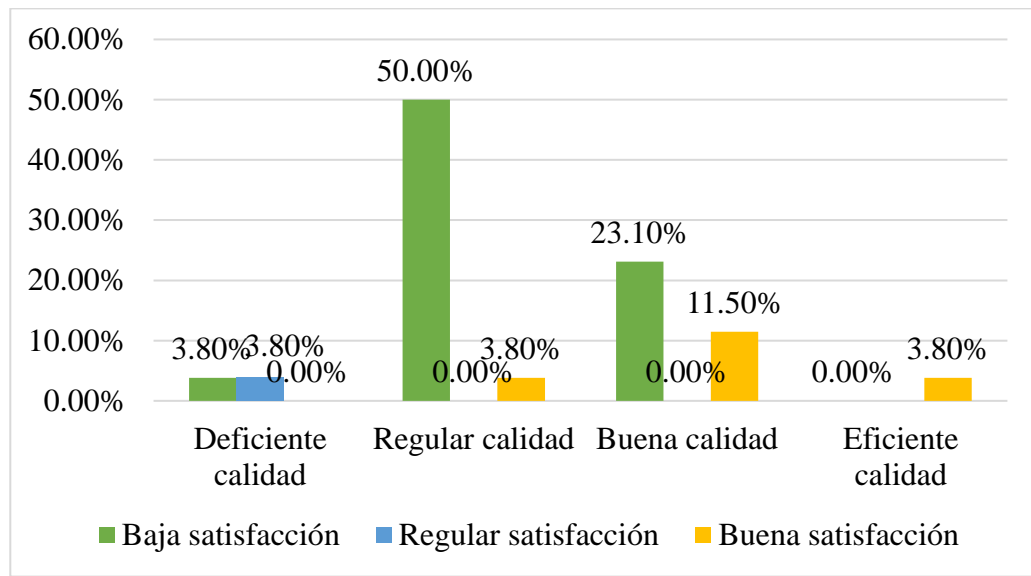
Los padres de familia de los beneficiarios de Qali Warma reciben para sus hijos mensualmente una dotación de alimentos para que puedan ser preparados en casa. De tal manera, el 31.90% de los padres y madres de la IEP 70623 Santa Rosa asumen que la calidad de servicio que promete el programa es regular, concluyendo que no satisface de manera oportuna (Ver figura 10).

Pallas (2023) asevera que la calidad acrecienta la satisfacción, lealtad y confianza de los clientes al tiempo que proporciona un bien o servicio de mayor valor. Las empresas pueden diferenciarse de otras, mejorando la satisfacción de

sus consumidores. Para respaldar la calidad de los bienes y servicios suministrados a los consumidores.

**Figura 11.**

*Calidad de servicio y la satisfacción de padres de los beneficiarios del programa Qali Warma en la IEP 70113 Soquesani Laraqueri*



**Nota:** La figura muestra la relación entre calidad de servicio y satisfacción en la IEP 70113 Soquesani Laraqueri.

Qali Warma apoya mensualmente otorgando alimentos para el bienestar alimentario de los escolares. De tal manera, el 50.00% de los padres y madres de la IEP 70113 Soquesani - Laraqueri consideran que la calidad de servicio que ofrece el programa es regular, concluyendo que no satisface de manera oportuna (Véase figura 11).

Quijano (2004) nos dice que, para establecer una presencia en el pensamiento de los beneficiarios, la satisfacción es un requisito previo crucial. Esto significa que los que cooperan en un proceso de servicio tienen que entender que la satisfacción debe ser un objetivo compartido (Guzman, 2008).

El cliente estará satisfecho con la asistencia y volverá con más frecuencia por esta vía, esto al haber recibido calidad en su atención. Además, ofrecer un



servicio de alta calidad facilita la corrección de errores, ya que permite detectar las ocasiones en que los clientes desean asistencia adicional (Cardozo, 2021)

#### **4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS**

La verificación de la hipótesis general se desarrolla con base a la información derivada de la encuesta.

La relación que existe es significativa entre calidad de servicio del programa Qali Warma y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios de las instituciones educativas públicas de los distritos Puno y Laraqueri, 2022.

La prueba de la hipótesis general se sustenta a través de la prueba de las hipótesis específicas.

**Hipótesis específica 1.** La calidad del producto se relaciona significativamente con la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios del programa Qali Warma.

**H1.** La calidad del producto se relaciona significativamente con la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios del programa Qali Warma.

**H0.** La calidad del producto no se relaciona significativamente con la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios del programa Qali Warma.



**Tabla 9.**

*Prueba de chi-cuadrado sobre calidad del producto del programa Qali Warma y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios*

	Valor	Grados de libertad	Sig. asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	43,331	32	,087
Razón de verosimilitudes	44,839	32	,065
Asociación lineal por lineal	8,794	1	,003
N de casos válidos	164		

**Nota:** En esta tabla se visualiza la prueba de chi-cuadrado sobre la hipótesis específica 1.

Para el análisis estadístico de la prueba de hipótesis se realizó la confrontación de la hipótesis nula y la hipótesis alterna, teniendo en cuenta un nivel de confianza del 90% y el 0,05 de significancia estadística. Considerando que el p valor resultante del análisis estadístico es 0,087 que es mayor al nivel de significancia (0,05); por lo tanto, se confirma la hipótesis nula, es decir, que la calidad del producto no se relaciona significativamente con la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios del programa Qali Warma.

**Hipótesis específica 2.** La calidad de servicio en salud se relaciona significativamente con la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios del programa Qali Warma.

**H1.** La calidad de servicio en salud se relaciona significativamente con la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios del programa Qali Warma.

**H0.** La calidad de servicio en salud no se relaciona significativamente con la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios del programa Qali Warma.

**Tabla 10.**

*Prueba de chi-cuadrado sobre calidad de servicio en salud del programa Qali Warma y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios*

	Valor	Grados de libertad	Sig. asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	134,648	60	,000
Razón de verosimilitudes	115,403	60	,000
Asociación lineal por lineal	31,571	1	,000
N de casos válidos	164		

**Nota:** En esta tabla se visualiza la prueba de chi-cuadrado sobre la hipótesis específica 2.

Para el análisis estadístico de la prueba de hipótesis se realizó la confrontación de la hipótesis nula y la hipótesis alterna, teniendo en cuenta un nivel de confianza del 90% y el 0,05 de significancia estadística. Considerando que el p valor resultante del análisis estadístico es 0,000 que es menor al nivel de significancia (0,05); por lo tanto, se confirma la hipótesis alterna, es decir, que la calidad de servicio en salud se relaciona significativamente con la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios del programa Qali Warma.

**Hipótesis específica 3.** La calidad de servicio en educación se relaciona significativamente con la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios del programa Qali Warma.

**H1.** La calidad de servicio en educación se relaciona significativamente con la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios del programa Qali Warma.

**H0.** La calidad de servicio en educación no se relaciona significativamente con la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios del programa Qali Warma.

**Tabla 11.**

*Prueba de chi-cuadrado sobre calidad de servicio en educación del programa Qali Warma y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios*

	Valor	Grados de libertad	Sig. asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	31,753	16	,011
Razón de verosimilitudes	36,043	16	,003
Asociación lineal por lineal	8,451	1	,004
N de casos válidos	164		

**Nota:** En esta tabla se visualiza la prueba de chi-cuadrado sobre la hipótesis específica 3.

Para el análisis estadístico de la prueba de hipótesis se realizó la confrontación de la hipótesis nula y la hipótesis alterna, teniendo en cuenta un nivel de confianza del 90% y el 0,05 de significancia estadística. Considerando que el p valor resultante del análisis estadístico es 0,011 que es menor al nivel de significancia (0,05); por lo tanto, se confirma la hipótesis alterna, es decir, que la calidad de servicio en educación se relaciona significativamente con la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios del programa Qali Warma.

**Hipótesis específica 4:** La satisfacción de padres de familia de los beneficiarios se relaciona significativamente con el servicio que brinda el Programa Qali Warma.

**H1.** La satisfacción de padres de familia de los beneficiarios se relaciona significativamente con el servicio que brinda el Programa Qali Warma.

**H0.** La satisfacción de padres de familia de los beneficiarios no se relaciona significativamente con el servicio que brinda el Programa Qali Warma.

**Tabla 12.**

*Prueba de chi-cuadrado sobre satisfacción de padres de familia de los beneficiarios y el servicio que brinda el programa Qali Warma*

	Valor	Grados de libertad	Sig. asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	220,650	44	,000
Razón de verosimilitudes	167,924	44	,000
Asociación lineal por lineal	73,430	1	,000
N de casos válidos	164		

**Nota:** En esta tabla se visualiza la prueba de chi-cuadrado sobre la hipótesis específica 4.

Para el análisis estadístico de la prueba de hipótesis se realizó la confrontación de la hipótesis nula y la hipótesis alterna, teniendo en cuenta un nivel de confianza del 90% y el 0,05 de significancia estadística. Considerando que el p valor resultante del análisis estadístico es 0,000 que es menor al nivel de significancia (0,05); por lo tanto, se confirma la hipótesis alterna, es decir, que la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios se relaciona significativamente con el servicio que brinda el Programa Qali Warma.

### **Verificación de la hipótesis general**

Se postuló a la siguiente hipótesis general:

La relación que existe es significativa entre calidad de servicio del programa Qali Warma y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios de las instituciones educativas públicas de los distritos Puno y Laraqueri, 2022.

### **4.3. DISCUSIÓN**

De hecho, a partir de la hipótesis general, aceptamos los resultados obtenidos que establece la relación significativa entre calidad de servicio del programa QW y la



satisfacción de padres de familia de los beneficiarios de las instituciones educativas públicas de los distritos Puno y Laraqueri, 2022.

Los resultados tiene similitud con lo que sostiene Arguedas (2015) demostró que la calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios, debido a la valoración sobre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del programa Vida Digna; entonces, depende al trato, rapidez y atención del servicio. Finalmente, se exhibió que la prestación de un servicio excelente, que también implica competencia técnica, respeto, bienestar, dignidad y responsabilidad, es esencial para el éxito de las iniciativas sociales.

Asimismo, estos resultados son parcialmente parecidos con el análisis de Herrera y Tineo (2018) que argumenta que no hay una correlación negativa entre la satisfacción de beneficiarios ya que calificaron a la confiabilidad, accesibilidad, seguridad y empatía como bajo. De igual manera, Garcia (2017) indica que ambas variables están asociadas, debido a que si se trabaja la eficiencia ésta permitirá mejorar la calidad de servicio. Ya que, si los proveedores son eficaces, cumplen con los tiempos de entrega, además, que las raciones son saludables esto permitirá a que la percepción de los usuarios sea regular; ya que, ofrecer un servicio de alta calidad facilita la corrección de errores y permite detectar las ocasiones en que los clientes desean asistencia adicional.

Referente al primer objetivo específico que buscó determinar la relación entre calidad del producto del programa QW y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios; por ello, se aceptó la hipótesis nula que la calidad del producto no se relaciona significativamente con la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios del programa QW.



Chauca (2018) demostró que la calidad de servicio es alta con el 87,5% porque presta los servicios con puntualidad, solidez y seguridad para que satisfaga a los beneficiarios. Además, que un Estado bien gestionado, eficaz y que satisface las necesidades siempre tendrá una respuesta positiva frente a las políticas públicas. Debido a que ellas afectan al modo de vida de las personas y responden a las posturas políticas e ideológicas del Estado.(Laura, 2022).

Gonzales (2020) concluye en que el 80% están en desacuerdo que exista una apropiada calidad del servicio; asimismo, el 70 % afirman estar disconformes en que el programa alcance eficazmente sus fines. Por ello, esta tesis finaliza en que el nivel de ambas variables es bajo.

Con relación al segundo objetivo específico que buscó determinar la relación entre calidad de servicio en salud del programa QW y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios; por ello, se aceptó la hipótesis alterna que la calidad de servicio en salud se relaciona significativamente con la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios del programa QW.

De igual manera, el estudio de Quijada (2017), buscó medir de una manera técnica y científica, la relación entre aceptabilidad y satisfacción de los beneficiarios del PNAEQW, en la Oroya. El cual concluye con un resultado efectivo con el desempeño académico, en el que están satisfechos los usuarios con la calidad de servicios, producto, precio y por la limpieza de las instalaciones, como también la vestimenta. En conclusión, este estudio encontró los siguientes puntos fuertes en las debilidades y los problemas del programa.

Además, Luna (2018) en su estudio afirma que el servicio brindado por el programa Qali Warma se encuentra en un buen nivel de evaluación, pero muy cerca al



regular; es decir, regularmente están satisfechos con los alimentos preparados para el desayuno, debido a la cantidad y calidad de los alimentos, así como también, la variedad de ellos. No obstante, la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud proporcionados a individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados. (OMS, 2017)

Referente al tercer objetivo específico que buscó determinar la relación entre calidad de servicio en educación del programa QW y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios; por ello, se aceptó la hipótesis alterna que la calidad de servicio en educación se relaciona significativamente con la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios del programa QW.

Asimismo, Nolazco (2017) consideró que los hallazgos mostraron que la calidad del servicio no está relacionada con el desempeño laboral porque la eficiencia del desempeño laboral no estaba relacionada con las funciones de Qali Warma. Sugirió entonces vincular ambas en QW. Debido a esto, se enfatiza la importancia de la eficiencia como su aptitud de realizar los trabajos necesarios para brindar un servicio sobresaliente. Además, el SINEACE (2013) delimita factores significativos que deben tenerse en cuenta a la hora de desarrollar un enfoque de la calidad educativa y reconoce la importancia del estudiante como individuo de ese derecho y considera a la gran educación como un beneficio público al servicio de los ciudadanos, un derecho humano fundamental que sustenta todos los demás derechos.

Finalmente, el cuarto objetivo que buscó determinar la relación entre satisfacción de padres de familia de beneficiarios y el servicio que brinda el programa QW; por ello, se aceptó la hipótesis alterna que la satisfacción de padres de familia de beneficiarios se relacionada significativamente con el servicio que promete el programa QW.



Tamara (2019) en oposición, demostró una aceptación de los alimentos por parte de los estudiantes del 19,7%, por lo que los padres se mostraron satisfechos, es decir, con la condición del alimento, calidad del servicio, el lugar, la puntualidad, la empatía y la calidad de atención. Además, que casi todos de los beneficiarios están agradecidos con las acciones realizadas en cuanto al producto, servicio y a la salud porque cumplen con lo deseado de los beneficiarios.

Ramos (2016) en parangón, buscó determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa Social Programa Articulado Nutricional en el Centro de Salud San Antonio, en el cual concluyó que el 81,4% de los encuestados no están satisfechos con este, ya que el Programa no cumple con las expectativas de los beneficiarios. Por esta situación, el Programa no satisface las necesidades de los beneficiarios en cuanto a las características de calidad.

En suma, es necesario mencionar la variedad de resultados en la complejidad de los vínculos sociales entre los entes que prometen una alimentación saludable a las poblaciones vulnerables, con el objetivo de amenguar el problema del hambre de la niñez; las investigaciones destacaron temas relevantes como: calidad de servicio, productos certificados, calidad de educación, conducentes al desarrollo personal.





## V. CONCLUSIONES

- PRIMERA.** Los padres de familia de los beneficiarios del programa Qali Warma de las instituciones educativas públicas de los distritos Puno y Laraqueri manifiestan en cuanto a la calidad del producto que no satisface debido a la distribución de los productos de manera oportuna, y no respetando las horas y fechas pactadas para la respectiva entrega.
- SEGUNDA.** La población objetivo del programa de las instituciones manifestaron que la calidad del servicio en salud del programa satisface positivamente debido a la provisión de productos que contribuye al fortalecimiento de la salud de sus hijos e hijas, así como a la reducción de la desnutrición. Además, destacan que el programa fomenta buenos hábitos alimenticios en sus hijos.
- TERCERA.** Los padres de los beneficiarios de las dos instituciones expresaron que la calidad del servicio en educación del programa satisface positivamente debido a que los niños y niñas mantuvieron su nivel de aprendizaje y el desarrollo de las capacidades cognitivas.
- CUARTA.** La población objetivo de ambas instituciones educativas consideran que el servicio que brinda el programa les satisface debido al conjunto variado de productos que reciben para su alimentación.



## VI. RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Para aumentar la ingesta nutricional y reducir las tasas de malnutrición en las regiones rurales y urbanas, realizar investigaciones sobre la importancia de una alimentación sana en los entornos educativos. Para difundir la concienciación y fomentar buenos hábitos alimentarios que mejoren el bienestar de los niños, es crucial implicar en este proceso a padres, profesores y otros agentes sociales.
- SEGUNDA:** Realizar una investigación que se enfoque en el estudio y el impulso de prácticas saludables de alimentación e higiene entre los niños y niñas que son beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Quali Warma (PNAEQW), con el objetivo principal de fortalecer sus capacidades y lograr un rendimiento académico eficiente.
- TERCERA:** Analizar la prontitud y eficacia con que el trabajador del programa ha respondido a las preocupaciones, así como la calidad del trato dispensado a los beneficiarios. Estas investigaciones permitirán recabar datos importantes sobre el nivel de satisfacción de los beneficiarios y señalar posibles áreas de mejora en la gestión de los problemas por parte del personal del programa.
- CUARTA:** Hay que mejorar las actividades de los centros educativos mediante una formación que haga hincapié en el desarrollo de una correcta alimentación y el aprendizaje de técnicas culinarias útiles.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abramo, L.; Cecchini S. y Morales, B. (2019). *Programas sociales, superación de la pobreza e inclusión laboral*.  
[https://socialprotection.org/sites/default/files/publications\\_files/Abramo%2C  
Cecchini%2C Morales %282019%29 SPA.pdf](https://socialprotection.org/sites/default/files/publications_files/Abramo%2C%20Cecchini%2C%20Morales%202019%29%20SPA.pdf)
- América Noticias. (2016, October). *Qali Warma: encuentran gusanos en latas de conserva en Huánuco*. [https://www.americatv.com.pe/noticias/actualidad/qali-warma-  
encuentran-gusanos-latas-conserva-huanuco-n250905](https://www.americatv.com.pe/noticias/actualidad/qali-warma-encuentran-gusanos-latas-conserva-huanuco-n250905)
- Arguedas, M. (2015). *Calidad de Servicio y Satisfacción de usuarios del Programa Nacional Vida Digna, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima, 2014*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4705/Arquedas\\_OM  
DP-SD.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4705/Arquedas_OMDP-SD.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Atria, R. (2005). Políticas sociales. Concepto y diseño. *Estudios Sociales*, 2(116), 53–72.  
[http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:POL?TICAS+S  
OCIALES.+CONCEPTO+Y+DISEÑO#1](http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:POL?TICAS+SOCIALES.+CONCEPTO+Y+DISEÑO#1)
- Azcona, M., Manzini, F., & Dorati, J. (2013). Precisiones metodológicas sobre la unidad de análisis y la unidad de observación. Aplicación a la investigación en psicología. *IV Congreso Internacional de Investigación*, 4(7), 67–76.  
<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/45512>
- Badajoz R. y Augusto, J. (2022). *Los programas sociales y la efectividad de sus resultados*.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3229/4912>



Bazan, M. (2019). *Nivel de satisfacción del Programa Qali Warma en los Alumnos de Cuarto Grado del Nivel Primaria, de la I.E. San Nicolás, distrito de Huamachuco, 2019.*

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38110/bazan\\_gm.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38110/bazan_gm.pdf?sequence=1)

Blanco, L. y Soto, C. (2017). *Modelo de gestión y nivel de satisfacción de usuarios del área de programas sociales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc.*

[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4382/Blanco Blanco - Soto Leiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4382/Blanco%20Blanco%20-%20Soto%20Leiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Camara. (2019). *6 Criterios para definir el nivel de calidad de un producto o servicio.*

[https://www.master-malaga.com/empresas/criterios-nivel-calidad-producto/#:~:text=La calidad de un producto,factores asociados a ese producto.](https://www.master-malaga.com/empresas/criterios-nivel-calidad-producto/#:~:text=La%20calidad%20de%20un%20producto,factores%20asociados%20a%20ese%20producto.)

Cardenas, K. (2018). *Calidad del servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan*

*Espinoza Medrano – Nivel Primario del Distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac – 2018.*

[https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/367/Kely\\_Tesis\\_Bachiller\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/367/Kely_Tesis_Bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cardozo, L. (2021). *Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares*

*fundamentales.* [https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/#:~:text=Es un conjunto de estrategias,salir con una buena impresión.](https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/#:~:text=Es%20un%20conjunto%20de%20estrategias,salir%20con%20una%20buena%20impresión.)

Carmona L.; Millan, L. (1998). *La Teoría De Los Dos Factores En La Satisfacción Del*

*Cliente. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de La Empresa, 4(1),*

53–80. file:///C:/Users/MI PC/Downloads/Dialnet-



LaTeoriaDeLosDosFactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754 (1).pdf

Carrasco, G. (2011). *Selección Del Tamaño Muestral.*

[http://recursostic.educacion.es/descartes/web/materiales\\_didacticos/muestreo\\_poblaciones\\_ccg/tamano\\_muestra.htm](http://recursostic.educacion.es/descartes/web/materiales_didacticos/muestreo_poblaciones_ccg/tamano_muestra.htm)

Celina, H. y Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach.

*Revista Española de Salud Pública*, 76(2), 81–84. <https://doi.org/10.1590/s1135-57272002000200001>

CEPAL. (2006). *Programas sociales.*

[https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/2/40352/lcg2294e\\_Capitulo\\_V.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/2/40352/lcg2294e_Capitulo_V.pdf)

Chauca, J. (2018). *Evaluación de la gestión y de la calidad del servicio del Programa de*

*Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali,* 2018.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26237/chauca\\_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26237/chauca_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chiner, E. (2011). *Tema 8. Investigación descriptiva mediante encuestas. I(1)*, 1–18.

<https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/34/Tema> 8-

[Encuestas.pdf%0Ahttp://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/34/Tema](http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/34/Tema) 8-

[Encuestas.pdf](#)

DePeru. (2021). *Escuela 70623 - Santa Rosa.*

<https://www.deperu.com/educacion/educacion-primaria/escuela-70623-santa-rosa-78829>

Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición.*



[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_serial&lng=en&pid=0034-7450&nrm=iso](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_serial&lng=en&pid=0034-7450&nrm=iso)

Ejea, G. (2006). *Teoría y Ciclo de las Políticas Públicas*. 1–17. [http://aularedim.net/wp-content/uploads/teoria\\_ciclo\\_politicas\\_publicas.pdf](http://aularedim.net/wp-content/uploads/teoria_ciclo_politicas_publicas.pdf)

El Comercio. (2017, December). *Estas son las denuncias contra el Qali Warma en los últimos años*. <https://elcomercio.pe/peru/casos-dejan-mal-parado-programa-qali-warma-noticia-478083-noticia/>

Fernández, S., & Caravaca, C. (2011). La política social. Presupuestos teóricos y horizonte histórico. In *Revista de Ciencias Socialesias sociales* (Issue 50). <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950246007.pdf>

Ferreira, A. (2003). Tipo y diseño de investigacion. *Revista de Investigación En Psicología*, 2, 13–25. [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/salud/ferreira\\_ra/ferreira\\_ra.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/salud/ferreira_ra/ferreira_ra.htm)

Fragas, L. (2013). *Propuesta de procedimiento de costos de la calidad en audita S.A sucursal cienfuegos*. Eumed.Net. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1283/calidad.html>

Francke P.;Acosta, G. (2021). Impacto del programa de alimentación escolar Qali Warma sobre la anemia y la desnutrición crónica infantil. In *Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos: Vol. v.13 n.13*. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0252-18652021000100151&script=sci\\_arttext#:~:text=Qali Warma posee dos modalidades,raciones y entrega de productos.](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0252-18652021000100151&script=sci_arttext#:~:text=Qali Warma posee dos modalidades,raciones y entrega de productos.)



- Garcia, K. (2017). *Eficiencia y Calidad de Servicio desde la percepción de los miembros del Comité de Alimentación Escolar del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30858>
- Gob.pe. (2021). *Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Información institucional*. <https://www.gob.pe/institucion/qaliwarma/institucional>
- Gonzales, L. (2020). *Eficacia y Calidad de Servicio del Programa Social Juntos de la Municipalidad Distrital de Lonya Grande 2020*. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8760>
- González, J. (2009). *Manual Básico SPSS: Manual de introducción a SPSS*. [https://www.fibao.es/media/uploads/manual\\_basico\\_spss\\_universidad\\_de\\_talca.pdf](https://www.fibao.es/media/uploads/manual_basico_spss_universidad_de_talca.pdf)
- Guzman, Z. (2008). *Evaluación de la Satisfacción del Cliente aplicando el Análisis Kano en el Comedor de las Américas, Puebla*. 13–25. [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lmnf/re\\_b\\_g/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lmnf/re_b_g/capitulo2.pdf)
- Hammond, M. (2023). *satisfaccion del cliente*. <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>
- Hernandez, R. . F. C. y B. P. (2014). *Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo sus similitudes y diferencias*. <https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/mod/url/view.php?id=408309>
- Herrera, F.; Tineo, J. (2018). *El Programa Nacional QaliWarma y la satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28829>



- Hinojosa, F. (2020). Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. *Plataforma De Seguridad Alimentaria Y Nutricional*, 1.  
<https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2020/InclusionSocialDiscapacidad/files/pre>
- Jara, M. (2021). “*la gestión administrativa y la logística del programa del vaso de leche en la Provincia De Huanuco 2018.*”  
[http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3336/JARA Y CLAUDIO%2CNILTONALEJANDRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3336/JARA_Y_CLAUDIO%2CNILTONALEJANDRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- La Camara. (2021). *Programas sociales son fundamentales en tiempos de pandemia.*  
<https://lacamara.pe/programas-sociales-son-fundamentales-en-tiempos-de-pandemia/#:~:text=Los programas sociales son recursos,de vida de la población.>
- Laura, M. (2022). *Teoría de las políticas públicas.* <https://www.flacso.org.ar/formacion-academica/teoria-de-las-politicas-publicas/>
- Lozano, L. (1998). ¿Qué es calidad total? In *Revista Medica Herediana: Vol. v.13 n.13.*  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X1998000100006](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X1998000100006)
- Luna, E. (2018). *Servicio alimentario y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018.* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29400>
- Medina, J. (2012). *Distrito de Pichacani - Laraqueri.*  
<https://es.scribd.com/document/362721101/Memoria-Descriptiva-Tunquipa#>
- Mercado M.; Pino. (2021). *Epistemología Neopositivista en Psicología.*  
<https://www.alternativas.me/2-uncategorised/240-epistemologia-neopositivista-en>







- <https://www.firmaprofesional.com/blog/importancia-calidad-empresas/#:~:text=La calidad es importante porque,mayor beneficio para la empresa.>
- Quevedo, F. (2011). *El proceso de observación y las variables*. *Medwave*, 11(01), 1–2.  
<https://doi.org/10.5867/medwave.2011.01.4844>
- Quijada, F. (2017). *La aceptabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la satisfacción de los beneficiarios en la Escuela Manuel Scorza del Distrito de la Oroya*. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4199>
- Ramón, M. (2018). *Eficacia del programa nacional Qaly Warma y satisfacción de los beneficiarios, en la percepción de los directivos de las Instituciones Educativas de la Provincia de Chíncha, año 2016*.  
[https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2767/TM AD-Gp 4295 r1 - Ramon Bautista Maria Gracia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2767/TM_AD-Gp_4295_r1_-_Ramon_Bautista_Maria_Gracia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramos, Z. (2016, April). *Satisfacción de los beneficiarios del programa social programa articulado nutricional en el centro de salud San Antonio periodo 2015*.  
<https://repositorio.unam.edu.pe/handle/UNAM/30>
- Retamoso, G. (2018). Karl R. Popper. *The Anglo-American Tradition of Liberty*, 7(12), 17–31. <https://doi.org/10.4324/9781315612430-2>
- Reyna, J. (2018). *Supervisión A La Gestión Del Comité De Alimentación Escolar Y Calidad Del Servicio Alimentario Qali Warma, Distrito- Asia-2018*.  
[https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/millennium-development-goals-\(mdgs\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/millennium-development-goals-(mdgs))
- Rodriguez, D. (2019). *Investigación básica: características, definición, ejemplos*.



<https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>

Sagastegui, O. (2019). *Nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018.*

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36000>

SINEACE. (2013). *Calidad en educación.*

<http://transparencia.unc.edu.pe/ArchivosInstitucional/Acreditacion/MarcoCalidad/>

3.- Calidad en educación.pdf

Tamara, J. (2019). *Aceptación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción de los beneficiarios de la Institución Educativa Pública N°*

20528 “Virgen Del Carmen”, Barranca –Lima 2018.

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3395215>

Valle, L. (2018). *Red social facebook y captación de Clientes de la agencia de viaje eleve*

*Travel del Callao, 2018.* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24806>

Vásquez, I. (2020). *Prueba Chi Cuadrada.* <https://www.gestiopolis.com/prueba-chi-cuadrada/>

Villacres, R. (2022). *Investigación Cuantitativa.*

<https://investigarte.in/2022/07/20/investigacion-cuantitativa/>

Zárraga, & et al. (2018). *La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de*

*la industria restaurantera.* 7.

<https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf>



## ANEXOS



## ANEXOS 1: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

### . CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA QALI WARMA Y SATISFACCIÓN EN BENEFICIARIOS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE LOS DISTRITOS PUNO Y LARAQUERI, 2022.

Estimado señor (a), el propósito de realizar esta encuesta es establecer la relación entre la calidad de servicio del programa Qali Warma y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios de las instituciones educativas públicas de los distritos Puno y Laraqueri, 2022. La finalidad es obtener información confiable y relevante sobre el funcionamiento, la calidad de los servicios y la calidad de los productos del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma. Estos datos se mantendrán en estricta confidencialidad y se utilizarán con fines académicos.

**Instrucciones:** Señor(a) padre de familia dígnese a responder de manera sincera y veraz a las siguientes interrogantes marcando con una (X) solo una de las alternativas planteadas

#### I. ASPECTOS GENERALES

##### 1. Edad del encuestado

- a) De 20 a 25 años
- b) De 26 a 30 años
- c) De 31 a 35 años
- d) De 36 a más años

##### 2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino
- c) No específico

##### 3. Estado civil

- a) Soltero
- b) Conviviente
- c) Casado
- d) Separado
- e) Divorciado
- f) Viudo

##### 4. Edad de su menor hijo

- a) De 5 a 7 años
- b) De 8 a 10 años
- c) De 11 a más años

##### 5. Nivel educativo de su hijo

- a) Primer Grado
- b) Segundo Grado
- c) Tercer Grado
- d) Cuarto Grado
- e) Quinto Grado
- f) Sexto Grado

##### 6. Nombre de la institución educativa en el cual su hijo está matriculado

- a) IEP 70623 "Santa Rosa" Puno
- b) IEP 70113 "Soquesani"-  
Laraqueri
- c) Otro.....

#### II. CALIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA "QALI WARMA".

##### 7. Qali Warma distribuye sus productos de manera oportuna, respetando el cronograma establecido.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

##### 8. El personal que realiza la distribución de los productos, respeta y cumple la hora y día pactado para la respectiva entrega.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

##### 9. La cantidad de alimentos que se entrega es suficiente para el desarrollo de su hijo (a).

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

##### 10. Qali Warma brinda productos de calidad y nutritivos.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

##### 11. El personal de Qali Warma da respuesta a las consultas y quejas de manera clara y oportuna.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo



**12. De presentar algún problema o deficiencia en el servicio alimentario, el personal de Qali Warma, resuelve estas situaciones de manera rápida y eficiente.**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**13. El personal de Qali Warma atiende a sus reclamos oportunamente.**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**14. Los productos que le entrega Qali Warma permite mejorar los aprendizajes en la educación.**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**15. Los productos que le entrega Qali Warma promueve los adecuados hábitos de alimentación.**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**16. Los productos que brinda Qali Warma fortalece la salud de los estudiantes evitando enfermedades relacionados a la desnutrición**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

### **III. SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIOS DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR “QALI WARMA”**

**17. ¿Está usted satisfecho con la atención con el que sirven el desayuno “Qali Warma”?**

- a) Insatisfecho
- b) Poco satisfecho
- c) Regularmente satisfecho
- d) Satisfecho
- e) Muy satisfecho

### **Calidad del producto**

**18. ¿Está usted satisfecho con la etiqueta de información nutricional del alimento proporcionado por el Programa Nacional de Alimentación Escolar “Qali Warma”?**

- a) Insatisfecho
- b) Poco satisfecho
- c) Regularmente Satisfecho
- d) Satisfecho
- e) Muy Satisfecho

**19. ¿Está usted satisfecho con los mismos alimentos que recibe su hijo?**

- a) Insatisfecho
- b) Poco satisfecho
- c) Regularmente satisfecho
- d) Satisfecho
- e) Muy satisfecho

**20. ¿Está satisfecho con los productos que el Estado brinda?**

- a) Insatisfecho
- b) Poco satisfecho
- c) Regularmente satisfecho
- d) Satisfecho
- e) Muy satisfecho

### **3.1 Cantidad proporcionada**

**21. ¿Está usted satisfecho con la cantidad que recibe su hijo para su alimentación?**

- a) Insatisfecho
- b) Poco satisfecho
- c) Regularmente satisfecho
- d) Satisfecho
- e) Muy satisfecho

**22. ¿Alguna vez ha recibido un producto vencido por parte del programa “Qali Warma”?**

- a) Si ( )
- b) No ( )

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN





## ANEXO 2: PRUEBA PILOTO

### CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

**Validez:** Se realizó juicio de expertos y validación sobre la instrumentación de las dos variables del trabajo de investigación.

**Confiabilidad:** Para medir el grado de confiabilidad del instrumento, se realizó una verificación de consistencia interna, se realizó una prueba piloto con 30 encuestados y luego se procesaron los resultados mediante los coeficientes Alfa de Cronbach en una hoja de cálculo de Excel y SPSS versión 25.00.

**Coefficiente Alfa de Cronbach:** La prueba de consistencia interna que aplica la fórmula del coeficiente Alfa de Cronbach es una generalización de las fórmulas KR20 y KR21 de Kuder y Richardson para ítems con opciones múltiples. En el cálculo del alfa de Cronbach se utiliza el promedio de todas las correlaciones existentes entre los ítems del instrumento que apuntan a la variable a medir.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum_{i=1}^n \int_i^2}{\int_t^2} \right)$$

$\sum_{i=1}^n \int_i^2$  = Sumatoria de las varianzas de los ítems individuales

$\int_t^2$  = Varianza total

$k$  = Numero de ítems

$n$  = Tamaño de la muestra piloto

Los resultados obtenidos muestran que el instrumento tiene alta confiabilidad y puede ser aplicado a muestras del trabajo de investigación.



Rangos	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja

**PRUEBA DE ALFA DE CRONBACH GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ATENCIÓN  
AL CLIENTE**

$\sum_{i=1}^n \int_i^2$  = Sumatoria de las varianzas de los ítems individuales. (22.53)

$\int_t^2$  = Varianza total. (100.2)

$k$  = Numero de ítems. (22)

$n$  = Tamaño de la muestra piloto. (30 encuestados)

Reemplazando los datos se obtuvo:

$$\alpha = \frac{22}{22 - 1} \left( 1 - \frac{22.53}{100.2} \right) = 0.812$$

El resultado obtenido tiene un valor de 0.812 nos indica que el instrumento es muy alta y es confiable, por lo que puede ser aplicado a la muestra del trabajo.





No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	3	2	2	1	1	1	3	4	4	2	3	3	3	2	3	2	1	1	2	1	1	2
2	3	2	3	2	3	1	1	5	4	1	4	4	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2
3	1	2	1	2	4	1	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	2	2	2	1	1	1
4	3	1	4	1	3	1	3	3	5	4	4	3	2	4	3	3	2	1	1	2	1	1
5	3	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1
6	3	2	2	3	5	4	1	2	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	2	2	2	2
7	3	2	2	2	4	1	2	2	4	5	4	4	4	5	5	5	1	3	1	1	2	2
8	2	2	2	1	1	1	2	2	5	4	4	3	3	4	2	2	1	2	1	1	1	2
9	4	2	3	2	4	1	1	1	5	4	2	4	4	5	5	5	1	3	1	1	1	2
10	3	2	2	2	4	1	2	2	4	5	4	4	4	5	5	5	1	3	1	1	2	2
11	4	1	2	2	3	1	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1
12	3	2	1	1	1	1	2	3	3	2	4	3	4	3	2	2	2	2	4	4	2	2
13	3	2	2	2	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	1	1	1	2
14	3	2	1	1	3	1	1	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	1
15	3	1	2	3	4	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2
16	4	2	3	2	3	1	4	3	2	1	4	4	2	4	4	3	1	1	2	1	1	2
17	2	2	1	1	1	1	2	4	4	2	4	4	4	2	2	2	1	2	4	2	2	2
18	3	2	2	2	4	1	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	1	2	2	1	1	2
19	4	3	3	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2
20	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2
21	2	2	2	2	3	1	2	2	5	4	5	5	5	4	5	5	1	2	1	1	1	1
22	4	1	4	1	3	1	2	2	4	4	5	5	5	5	4	4	2	3	2	1	1	2
23	2	2	2	1	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2
24	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	1	2	2
25	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	2	1	2	1	2
26	3	2	1	1	1	1	4	5	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2
27	2	2	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	1	1	1	1	1	2
28	3	2	2	1	1	1	3	5	4	3	4	5	3	3	3	4	3	2	1	2	1	2
29	3	2	4	1	1	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
30	4	2	2	2	1	1	5	2	5	3	3	2	3	5	3	2	2	2	1	2	1	1

### ANEXO 3: EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

**Fotografía N° 1. Frontis de la IEP 70623 Santa Rosa – Puno.**



**Fotografía N° 2. Encuesta aplicada al padre de familia del beneficiario de la IEP 70623 Santa Rosa**





**Fotografía N° 3. Encuesta aplicada a la madre de familia del beneficiario de la IEP 70623 Santa Rosa.**



**Fotografía N° 4. Frontis de la Institución Educativa Primaria 70013 Soquesani – Laraqueri.**





**Fotografía N° 5. Encuesta aplicada a las madres de los beneficiarios de la IEP  
70013 Soquesani**



**Fotografía N° 6. Encuesta aplicada a la madre de familia de los beneficiarios  
de la IEP 70013 Soquesani**



TITULO: CALIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA QALI WARMA Y SATISFACCIÓN EN BENEFICIARIOS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE LOS DISTRITOS PUNO Y LARAQUERI, 2022.			
PREGUNTAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES
<p><b>P.G.</b> ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio del programa Qali Warma y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios de las instituciones educativas públicas de los distritos Puno y Laraqueri, 2022?</p> <p><b>P.E.1</b> ¿Cuál es la relación entre calidad del producto del Programa Qali Warma y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios?</p> <p><b>P.E.2</b> ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio en salud del Programa Qali Warma y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios?</p> <p><b>P.E.3</b> ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio en educación del Programa Qali Warma y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios?</p>	<p><b>O.G.</b> Establecer la relación que existe entre calidad de servicio del programa Qali Warma y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios de las instituciones educativas públicas de los distritos Puno y Laraqueri, 2022.</p> <p><b>O.E.1</b> Determinar la relación entre calidad del producto del programa Qali Warma y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios.</p> <p><b>O.E.2</b> Determinar la relación entre calidad de servicio en salud del programa Qali Warma y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios.</p> <p><b>O.E.3</b> Determinar la relación entre calidad de servicio en educación del programa Qali Warma y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios.</p>	<p><b>H.G.</b> La relación que existe es significativa entre calidad de servicio del programa Qali Warma y la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios de las instituciones educativas públicas de los distritos Puno y Laraqueri, 2022</p> <p><b>H.E.1</b> La calidad del producto se relaciona significativamente con la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios del programa Qali Warma.</p> <p><b>H.E.2.</b> La calidad de servicio en salud se relaciona significativamente con la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios del programa Qali Warma.</p> <p><b>H.E.3.</b> La calidad de servicio en educación se relaciona significativamente con la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios del programa Qali Warma.</p>	<p>CALIDAD DE SERVICIO</p> <p>SAFISFACCION</p> <p>CALIDAD DEL PRODUCTO</p> <p>CALIDAD DE SERVICIO EN SALUD</p> <p>CALIDAD DE SERVICIO EN EDUCACION</p>



<p><b>P.E.4</b> ¿Cuál es la relación entre la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios y el servicio que brinda el programa Qali Warma?</p>	<p><b>O.E.4</b> Determinar la relación entre la satisfacción de padres de familia de los beneficiarios y el servicio que brinda el programa Qali Warma.</p>	<p><b>H.E.4.</b> La satisfacción de padres de familia de los beneficiarios se relaciona significativamente con el servicio que brinda el Programa Qali Warma.</p>	<p><b>SATISFACCION Y SERVICIO BRINDADO</b></p>
---	---	---	--

## BASE DE DATOS DE ENCUESTA APLICADA

Y8		f <sub>k</sub>																											
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V								
estado	Genero	civil	or_hijo	vo_hijo	cativo	portuna	ora_dia	ciente	ritivos	quejas	iciente	amente	liza	je	acion_salud	sayuno	cional	mentos	estado	ntidad	avencido								
1	3	2	3	1	1	1	1	1	4	4	2	1	4	5	2	2	2	1	2	1	2	2							
2	4	1	3	2	4	1	4	3	4	5	4	3	5	1	1	5	4	4	1	2	1	1							
3	4	1	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2							
4	2	2	2	1	1	1	2	4	2	2	3	4	2	3	2	3	4	1	2	4	4	2							
5	4	1	2	1	1	1	1	2	4	4	2	4	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2							
6	4	2	2	2	3	1	1	2	5	3	2	2	1	4	4	2	3	1	3	3	1	2							
7	4	4	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	2	2	2							
8	4	2	3	1	1	1	4	4	4	4	2	3	3	4	4	1	2	3	3	1	2	2							
9	2	1	2	1	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	2	2	4	1							
10	4	1	3	2	2	1	2	4	3	4	3	4	4	2	2	4	3	4	3	3	3	1							
11	4	1	6	1	2	1	1	4	2	4	2	2	2	4	4	3	3	1	3	3	3	2							
12	3	2	3	1	2	1	2	4	4	4	2	2	3	5	4	4	2	2	3	2	3	2							
13	3	2	2	1	2	1	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	1	2							
14	2	2	3	2	1	1	2	2	4	4	4	2	4	2	4	3	2	2	5	2	2	2							
15	4	1	2	2	2	1	3	4	4	4	4	3	4	5	2	2	2	3	3	3	3	3							
16	1	1	2	2	2	1	4	3	2	2	4	4	4	3	3	4	1	2	1	1	2	2							
17	4	2	3	1	1	1	2	4	5	3	5	3	3	4	5	4	1	2	1	1	2	2							
18	4	1	3	2	3	1	2	2	4	4	2	2	2	4	3	3	1	1	2	2	2	2							
19	4	2	3	2	3	1	1	1	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2							
20	4	2	4	2	3	1	2	2	5	4	3	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2							
21	4	2	4	2	3	1	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	1	1	2	2	1	2							
22	4	2	2	1	1	1	3	5	5	2	5	4	5	5	5	5	1	2	2	2	1	2							
23	4	1	3	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	1	2	3	3	2							
24	3	2	2	2	4	1	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	2	2	1							
25	2	2	3	1	1	1	1	2	5	5	5	4	4	4	5	5	1	1	1	1	1	2							
26	3	1	2	1	1	1	2	2	5	5	5	3	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1							
27	2	2	1	3	5	1	3	4	4	2	5	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	2							
28	4	1	3	2	3	1	3	2	3	2	3	1	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2							
29	1	2	2	2	3	1	4	4	3	5	5	4	4	3	5	5	1	1	2	2	1	1							
30																													





Y8  $f_8$

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
31	1	1	2	2	3	1	3	4	4	4	2	4	4	3	4	3	1	1	2	2	1	2
32	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2
33	4	1	1	1	1	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
34	2	2	2	1	1	1	2	3	2	4	3	3	3	4	4	4	1	1	2	1	2	2
35	1	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2
36	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2
37	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	5	1	2
38	1	2	1	2	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
39	4	2	2	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	5	2
40	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
41	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	4	1	2	2	1	1	3	2	5	5	5	2
42	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	3	3	2	2	3	2	4	4	4	2
43	3	3	1	1	1	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
44	4	2	2	2	3	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	4	2	2	4	2	2
45	1	3	1	2	3	3	1	3	1	2	1	1	5	2	1	1	1	2	1	3	1	1
46	3	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2
47	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	0	2	2
48	3	2	2	2	4	1	2	2	3	3	2	3	4	2	2	3	2	2	3	1	2	2
49	4	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	2	2	3	1	2	3	1	3	2
50	4	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	5	1	5	5	5	2
51	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2
52	3	2	2	2	3	1	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	2	5	3	3	2	2
53	4	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	4	2	4	4	4	2
54	4	2	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	4	4	2
55	4	2	3	2	3	1	3	2	4	3	4	4	1	3	3	3	1	2	2	2	3	2
56	4	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2
57	4	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
58	1	2	3	1	1	1	2	4	2	2	2	1	3	2	1	2	4	2	3	4	3	2
59	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	4	2	2	2	2	2
60	2	2	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2



Y8  $f_x$

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
61	4	1	3	1	1	1	2	2	4	3	4	4	4	4	3	5	1	3	2	1	1	2
62	2	1	5	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2	4	4	4	2
63	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
64	2	2	2	2	3	1	2	4	4	4	2	4	3	2	2	2	3	1	3	3	4	2
65	2	1	2	2	3	1	2	2	4	2	3	2	4	4	2	2	4	1	3	3	2	2
66	4	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	2
67	3	2	4	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	2	4	4	4	2
68	4	2	2	2	3	1	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
69	2	2	4	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2
70	3	1	2	2	4	1	2	2	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	2	3	3	2
71	4	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	3	3	3	2
72	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2
73	4	1	2	2	4	1	4	4	4	4	4	2	4	3	2	4	1	2	1	1	2	2
74	3	3	2	2	3	1	2	2	4	4	3	2	3	3	2	3	1	2	1	1	1	2
75	3	1	3	2	3	1	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	1	1	1	1	2	1
76	2	2	4	3	3	1	2	2	4	4	3	2	3	4	4	3	1	2	2	2	2	2
77	2	2	2	2	3	1	1	1	4	2	3	2	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2
78	3	2	3	2	3	1	4	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	4	2	3	2
79	2	2	2	1	1	1	2	3	4	4	4	4	4	5	4	1	4	4	1	1	1	2
80	2	2	1	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2
81	1	2	1	1	1	1	1	1	4	1	2	2	2	4	2	4	2	2	1	2	2	2
82	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
83	4	2	2	1	1	1	2	2	5	5	3	4	2	2	4	4	1	1	1	1	1	2
84	3	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	4	2	4	4	5	2
85	4	2	1	1	1	1	1	2	4	2	2	3	2	3	2	3	4	2	4	4	2	2
86	4	2	2	1	1	1	2	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	4	2
87	4	2	3	1	1	1	2	2	4	4	5	3	3	2	2	4	2	4	2	2	2	2
88	4	3	2	1	1	4	3	4	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	4	4	1	2
89	3	1	2	2	3	1	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	1	2	1	1	1	2
90	3	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	4	3	2



Y8  $f_x$

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
91	3	2	1	2	1	1	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	1	1	2	1	1	1
92	4	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
93	3	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	4	3	5	2	1	1	2	2	2
94	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
95	3	2	4	1	2	1	2	5	5	2	4	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
96	3	2	2	1	2	1	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2
97	3	2	2	1	1	1	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	1	2
98	4	1	3	1	2	1	1	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
99	4	2	2	2	2	1	1	4	5	3	3	5	3	5	3	3	2	3	1	4	4	1
100	4	1	1	2	1	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2
101	2	2	2	2	2	1	1	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
102	4	2	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	4	4	2
103	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2	4	2	4	4	4	2
104	3	2	3	1	2	1	2	2	2	4	3	3	4	4	4	3	1	1	2	1	3	2
105	4	2	1	2	2	1	2	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2
106	4	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	2
107	4	1	3	1	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2
108	2	1	2	2	4	1	1	1	2	1	2	4	1	2	1	2	3	1	4	4	2	2
109	3	2	4	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2
110	2	2	4	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	4	3	4	2
111	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2
112	2	2	2	1	4	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	1
113	4	1	1	2	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	2
114	1	2	4	4	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	4	1	4	4	4	2
115	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
116	4	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	4	4	2
117	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4	4	2
118	4	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	2
119	3	2	3	1	1	1	2	2	4	2	2	2	2	4	2	4	1	1	2	4	1	2
120	2	2	2	1	1	1	2	2	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2
121	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2
122	4	1	3	2	3	1	2	2	4	2	2	2	4	3	3	2	1	2	2	3	3	2
123	3	2	2	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	2

Y8		f <sub>8</sub>																				
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	
124	3	2	3	1	2	1	4	4	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2
125	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	1	4	3	4	4	3	2	2
126	1	2	2	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	2	2
127	4	2	1	1	2	1	2	2	2	3	4	3	2	2	2	1	2	3	4	1	1	1
128	4	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
129	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	2	2
130	4	2	3	1	2	1	2	2	3	2	4	4	2	2	2	1	2	4	4	1	2	2
131	1	2	2	2	2	1	2	2	4	2	2	2	4	3	3	2	2	1	2	1	2	2
132	4	2	2	1	1	1	2	2	4	2	4	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2
133	1	2	2	2	2	1	4	4	1	2	3	4	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2
134	4	2	2	1	2	1	2	4	3	1	1	1	3	2	2	4	2	4	4	2	2	2
135	4	1	4	1	2	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2
136	2	2	1	2	2	1	2	2	4	2	1	2	2	4	4	2	2	1	2	2	2	2
137	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2
138	4	2	3	1	2	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	1	3	1	1	1	1	1
139	3	2	2	1	1	1	1	4	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2
140	1	1	2	1	1	2	1	5	1	2	2	2	2	4	4	3	5	1	3	3	2	2
141	1	1	3	1	1	2	4	3	4	4	4	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2
142	1	2	1	1	1	1	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
143	2	2	4	3	5	2	4	2	3	4	4	5	4	4	4	1	2	2	2	2	3	2
144	2	2	2	2	4	2	3	4	4	2	4	3	4	3	2	4	1	2	2	2	2	1
145	1	1	1	1	1	2	4	3	2	4	2	4	4	4	3	1	1	1	1	2	2	2
146	3	1	4	3	6	2	4	4	3	4	2	4	4	2	3	1	2	3	3	3	2	2
147	4	1	3	3	3	6	2	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	2	2	3	1	1
148	2	1	2	2	2	2	5	4	3	4	3	4	5	2	5	5	1	2	1	1	2	2
149	4	2	4	3	5	2	1	1	5	1	4	4	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1
150	3	1	2	2	4	2	3	4	5	2	4	3	4	3	2	2	1	1	2	1	1	1
151	2	2	4	1	1	2	4	3	3	3	4	4	4	3	5	5	3	3	2	2	2	1
152	3	1	2	3	6	2	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	3	2	2	2	2	1
153	4	1	3	2	4	2	4	4	3	5	4	5	2	4	4	3	5	3	4	5	1	1
154	3	2	4	3	6	2	4	5	4	3	4	3	4	4	5	3	1	2	2	1	2	2
155	3	2	6	2	4	2	1	5	5	5	2	2	5	1	5	1	5	1	1	1	1	2
156	4	1	2	2	3	2	1	4	2	5	1	4	2	5	1	3	1	3	1	1	1	2



Y8 f<sub>z</sub>

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
157	4	2	1	3	6	2	3	3	4	4	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2
158	3	2	4	2	5	2	4	3	2	4	2	3	4	4	4	5	2	1	2	1	1	2
159	2	2	1	2	2	2	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	2	2	1	1	1	2
160	4	2	2	2	4	2	1	2	5	5	2	2	2	1	1	5	2	1	1	1	1	2
161	3	2	2	2	3	2	5	5	5	1	5	5	4	1	2	2	2	4	1	1	1	2
162	4	1	4	3	5	2	2	1	5	2	5	5	4	1	5	5	5	1	1	1	1	2
163	2	2	3	1	1	2	4	5	5	2	5	5	5	2	5	2	2	2	2	1	1	1
164	4	2	4	2	3	2	2	2	5	2	4	5	5	2	2	4	3	4	2	2	1	1
165	4	2	4	2	3	2	2	2	5	2	4	5	5	2	2	4	3	4	2	2	1	1



## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Luz Kenyi Apaza Mamani  
identificado con DNI 71348527 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado  
Sociología

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:  
“ Calidad de Servicio del Programa Qali Warma y Satisfacción  
en beneficiarios de las Instituciones Educativas Públicas de los  
Distritos Puno y Laraqueri, 2022 ”

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 29 de Setiembre del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella



## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Mary Antonieta Zamalloa Miranda,  
identificado con DNI 71453007 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado  
Sociología

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:  
“ Calidad de Servicio del Programa Quali Norma y Satisfacción  
en beneficiarios de las Instituciones Educativas Públicas de  
los Distritos Puno y Laraguero, 2022 ”

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 29 de setiembre del 2023

Mary Antonieta Zamalloa Miranda

FIRMA (obligatoria)



Huella





### AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Luz Kenyi Apaza Mamani identificado con DNI 71348527 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

Sociología

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“ Calidad de Servicio del Programa Qali Warma y Satisfacción en beneficiarios de las Instituciones Educativas Públicas de los Distritos Puno y Laraguero, 2022 ”

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

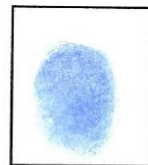
Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 29 de Setiembre del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella



### AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Mary Antonieta Zamalloa Miranda identificado con DNI 71453007 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

Sociología

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

"Calidad de servicio del Programa Qali Warma y Satisfacción en beneficiarios de las Instituciones Educativas Públicas de los Distritos Puno y Laraqueñi, 2022"

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

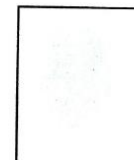
Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 29 de setiembre del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella